



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

ROZELANIA DE SOUZA

**A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO SOB A PERSPECTIVA
COMPREENSIVA DOS SEUS AGENTES: o caso da PBPREV**

JOÃO PESSOA – PB

2016

ROZELANIA DE SOUZA

**A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO SOB A PERSPECTIVA
COMPREENSIVA DOS SEUS AGENTES: o caso da PBPREV**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de bacharela em Arquivologia.

Área de concentração: Diálogo Interdisciplinar entre Administração, Arquivologia e Sociologia. Compreensão das relações sócio/informacionais dos agentes e a Lei de Acesso à informação

Orientador: Professor Dr. Vancarder Brito
Sousa

JOÃO PESSOA – PB,

2016

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S729I Souza, Rozelania de
A lei de acesso à Informação sob a perspectiva compreensiva dos seus agentes [manuscrito] : o caso da PBPREV / Rozelania de Souza. - 2016.
86 p.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2016.
"Orientação: Prof. Dr. Vancarder Brito Sousa, Departamento de Biologia".

1. Acesso à Informação. 2. Burocracia. 3. Método Compreensivo. I. Título.

21. ed. CDD 025.04

ROZELANIA DE SOUZA

**A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO SOB UMA PERSPECTIVA
COMPREENSIVA DOS SEUS AGENTES: o caso da PBPREV**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de bacharela em Arquivologia.

Área de concentração: Diálogo Interdisciplinar entre Administração, Arquivologia e Sociologia. Compreensão das relações sócio/informacionais dos agentes e a Lei de Acesso à informação.

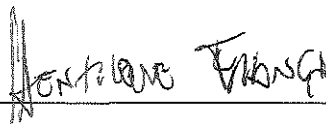
Data de Defesa: 18/05/2016

BANCA EXAMINADORA:



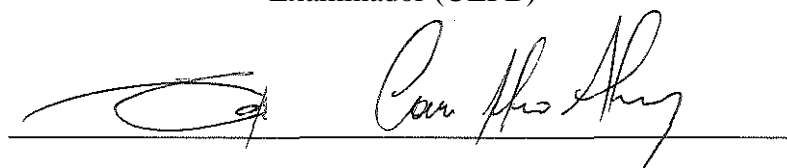
Prof. Dr. Vancarder Brito Sousa

Orientador (UEPB)



Prof. Me. Henrique Elias Cabral França

Examinador (UEPB)



Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves

Examinador (UEPB)

*Às pessoas mais importantes da minha vida -
minha família.*

AGRADECIMENTOS

Ao longo do desenvolvimento deste trabalho contei com inúmeras formas de apoio e incentivo que me serviram de inspiração.

Primeiramente a Deus por ter me permitido estar viva e poder concretizar mais essa etapa da minha vida. Sem Ele nada disso seria possível.

Agradeço à minha família pela paciência e colaboração em mais esta empreitada; e à vida, pela oportunidade de fazer algo que poucos brasileiros têm chance: estudar e fazer o que gostam.

Agradeço a todos os mestres que me fizeram ter uma nova visão da vida e me proporcionaram várias oportunidades de crescimento profissional e pessoal. Em especial à banca examinadora que ao aceitar o convite me deu a oportunidade de obter mais conhecimentos com suas contribuições ao trabalho apresentado. Ao mestre Vancarder meu orientador pela paciência e por todo o resto.

Agradeço à minha família do coração: Everaldo, Natália, Raksanjany, Nadja e a todos os outros que tiveram paciência em aturar os meus rompantes, meu estresse e minhas manias. Aos citados aqui, o agradecimento vai além da paciência, pois sem as nossas inúmeras discussões este trabalho não teria sido possível.

RESUMO

O acesso à informação deveria ser o processo mais fácil dentro das relações sociais já que vivemos em um período da era da informação e do conhecimento, era do acesso. Este trabalho apresenta a temática da Lei de Acesso à Informação - LAI sob a ótica da burocracia weberiana enfocando as relações sócio/informacionais entre o Estado e a sociedade no âmbito da Paraíba Previdência – PBPREV. Discute a temática tendo como ponto de partida a literatura específica desta criando um diálogo interdisciplinar entre a Arquivística, a Administração e a Sociologia. Apresentamos o resultado do estudo correlacional de caráter quanti-qualitativo que teve como objetivo geral compreender como as relações sociais/informacionais contribuem para a aplicabilidade da LAI no âmbito burocrático da PBPREV. Os objetivos específicos buscaram: identificar o nível de conhecimento dos funcionários em relação a Lei de Acesso à Informação; averiguar a aplicação da Lei de Acesso à informação dentro da PBPREV e explicar as relações sociais/informacionais dos seus agentes sob o método compreensivo weberiano. Apresenta a LAI e os princípios balizadores desta. Discorre sobre o conceito de burocracia e suas disfunções e a tecnologia como ponto de partida. Verificou-se que a ausência total ou parcial de interação entre os gestores e os usuários internos é um ponto de atenção quando da aplicabilidade da LAI na instituição, que o conhecimento parcial da LAI não impede que ocorra a interação usuário/cidadão com a instituição, que a melhoria das tecnologias da informação é a chave para alavancar estas relações, e, enfim, concluir percebendo que os atores “funcionais” desempenham papel fundamental na construção de uma sociedade de acesso, a Lei de Acesso à Informação atuando como facilitador neste processo principalmente se houver a inserção das tecnologias da informação e comunicação.

Palavras-chave: Acesso à Informação. Burocracia. Método Compreensivo.

ABSTRACT

Access to information should be the easiest process within social relations since we are living in the period of knowledge and information, in the age of access. This work presents the theme of Information Access Law, in the view of web bureaucracy focusing the social/informational relations between the State and the society in the sphere of PBPREV. It discusses the theme having as starting point the specific literature so as to create a transsubject dialogue between Archiving and Administration. As a correlational study, with quantitative character, it has the aim to understand how social/informational relations contribute to the applicability of LAI in the bureaucratic sphere of PBPREV. The specific objects searched: to identify the knowledge level of employees regarding the Information Access Law; to check the application of this law within PBPREV and to explain the social/informational relations according to Weber's comprehensive method. It presents the law and its basic principles. The concept of bureaucracy, according to common sense, in Weber's ideal pattern, as well as its mishandling, and the technology as starting point. It was found that the total or partial absence of interaction between managers and internal users is a point of attention when the applicability of LAI in the institution, the partial knowledge of LAI does not prevent the occurrence of the user interaction / citizen with the institution, the improvement of information technology is the key to leveraging these relationships, and, finally, presents the results and considerations, concluding that social actors play a main role in the construction of access society. The Information Access Law facilitates this process especially if there is the insertion of information and communication technologies.

Key-words: Access to information; Bureaucracy, Comprehensive Method.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEHAP	Companhia Estadual de Habitação Popular
CGU	Controladoria Geral da União
DAS	Direção e Assessoramento Superiores
e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço da Informação ao Cidadão
E-GOV	Governo Eletrônico
GESPÚBLICA	Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
IASS	Instituto de Assistência à Saúde do Servidor
IPEP	Instituto de Previdência do Estado da Paraíba
LAI	Lei de Acesso à Informação
ONU	Organização das Nações Unidas
PBPREV	Paraíba Previdência
PND	Programa Nacional de Desburocratização
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TCE	Tribunal de Contas do Estado
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 PERCURSO DE ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO.....	17
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	17
2.2 PROBLEMATIZAÇÃO.....	19
2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM.....	20
2.5 CAMPO EMPÍRICO	21
2.6 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	23
3 ADMINISTRAÇÃO – PRERROGATIVAS DE UM AMBIENTE MULTIFACETADO	26
3.1 GESTÃO PÚBLICA – O CASO PBPREV	26
3.2 BUROCRACIA ADMINISTRATIVA – UM MAL NECESSÁRIO?	28
3.3 BUROCRACIA VERSUS DESBUROCRATIZAÇÃO	29
4 ACESSO A INFORMAÇÃO SOB A LUZ DA ARQUIVÍSTICA.....	31
4.1 ACESSIBILIDADE X LEGISLAÇÃO – CONTEXTO BRASILEIRO	32
4.2 LEI 12.527/2011 – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	34
4.3 POLÍTICA DE ACESSO A INFORMAÇÃO – PRINCÍPIOS NORTEADORES	37
4.4 INFORMAÇÃO E ATORES SOCIAIS	39
4.5. A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO PONTO DE PARTIDA.....	42
5 DESCRIÇÃO E APRECIÇÃO ANALÍTICA DOS RESULTADOS	44
5.1 OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE – PESQUISADORA INSERIDA NO AMBIENTE	44
5.2 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO	48
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
REFERÊNCIAS	56
APÊNDICES	62
ANEXOS	73

1 INTRODUÇÃO

As constantes mudanças organizacionais podem gerar um acúmulo de processos, procedimentos e informações transformando o aparato administrativo sob a ótica do senso comum em um processo moroso e com poucas funcionalidades reais para os usuários/cidadãos. Neste aspecto, o desconforto dos usuários ao buscar os serviços dentro das instituições públicas torna-se o principal ingrediente para que percebamos que algo não vai bem. A compreensão de determinados fatos envolve vários aspectos tais como ação e motivação pois, tal qual posto por Max Weber em seu livro *A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo* é preciso entender os fenômenos sociais não em uma relação direta onde um fenômeno possui apenas uma causa provável, pelo contrário, ele deve ser pensando como possuindo variáveis múltiplas o que permite trabalharmos este mesmo fenômeno sob vários aspectos.

Esse ponto de vista [a relação entre o espírito do capitalismo e a ética religiosa em questão] não é, de mais a mais, o único possível a partir do qual podem ser analisados os fenômenos históricos que investigamos. Outros pontos de vista produziriam, para esse como para qualquer outro fenômeno histórico, outras características essenciais. (WEBER 2002, p.45)

Weber (2010) explica que para que exista uma relação social é preciso entender que esta só existirá ao passo que houver uma bilateralidade na ação, isto porque a relação social consiste na probabilidade de que tenha existido, exista ou venha a existir uma ação de carácter recíproco quanto ao seu conteúdo de sentido. Ou seja, cada indivíduo age levado por um motivo que é dado pela tradição, por interesses racionais ou pela emotividade. Neste caso, os agentes podem associar sua ação a sentidos diferentes, ou se orientando pelo sentido adotado pelo outro o que os leva a um objetivo único em alguns casos.

Os contornos históricos envolvendo a administração pública, no âmbito informacional, pressupõem que esta seria mantida mediante a construção de um muro de segredos, ou seja, se mantém aqueles que mantiverem segredos sobre seus processos. Jardim (1999) insere-se no marco da temática informacional quando da criação do escopo da Lei de Acesso à Informação (LAI) discorre a respeito das dificuldades informacionais nas esferas Federal, Estadual e Municipal. Dando seguimento aos estudos na área, Da Matta (2011, p.18, JARDIM, 2012, P.7) afirma que:

Os desafios deverão ser enfrentados para a implementação bem-sucedida da Lei. O primeiro deles é o enfrentamento da cultura do segredo, identificada principalmente na constante preocupação com o “mau uso” das informações pelo público, com a “má interpretação” ou “descontextualização das informações”. [...] muitas vezes, as informações sob a guarda da Administração Pública são tratadas como sendo de propriedade do Estado, dos departamentos e em alguns casos dos próprios servidores [...] O controle das informações, especialmente dos bancos de dados, cria um status diferenciado e garante o espaço político dos técnicos dentro de seus órgãos. Por isso,

há resistência em disponibilizar informações não só para o público, mas às vezes até para outras áreas da Administração.

No mundo corporativo e, pensando a administração pública como uma grande corporação, o segredo é fundamental para o crescimento e manutenção da organização, assim sendo, a administração pública tem praticado a “cultura”¹ do segredo, como forma de manutenção de seu poder ou como forma de se manter no mundo altamente competitivo.

A CGU (2011, p.12) afirma que em uma cultura do segredo “a gestão pública é pautada pelo princípio de que a circulação de informações representa riscos”. Ou seja, a informação fica retida, se não, perdida. No mesmo sentido, a Secretária Municipal de Gestão e Controle – departamento de controle preventivo do município de Campinas (CAMPINAS, 2012, p.3) acrescenta que:

A Administração Pública tradicional apresenta uma tendência à cultura de segredo. Essa cultura ultrapassada segue o princípio errôneo de que a disponibilização de informações públicas apresenta riscos, o que, na verdade, apenas cria obstáculos para a conscientização dos cidadãos acerca dos atos governamentais.

Concordamos com Santos (2012) e Silva (2010) que o início da chamada era da informação trouxe mudanças no cenário, o quadro começa a ser revertido e os governos passaram a se preocupar em ouvir a sociedade. Podemos citar como exemplo no Brasil, o constructo de governo eletrônico - baseado no Programa Nacional de Desburocratização (PND) lançado na década de 80, pelo então Ministro Hélio Beltrão - que vislumbrando apenas um lado da situação², ensaiou seus primeiros passos voltados para a construção de uma verdadeira democracia – do povo e para o povo, como promulgado na Constituição Federal de 1988.

As instituições públicas buscam aperfeiçoar seu atendimento aos usuários/cidadãos e para isso perseguem melhorias para o seu modelo administrativo. Assim, a criação do PND tornou possível então retomar a reforma administrativa, focando na descentralização e com ênfase no usuário dos serviços públicos. Sanches (2007) afirma que o governo federal se preocupou com o nível de burocratização³ no qual a administração pública estava inserida,

1 Para fins desta pesquisa, o termo “cultura” é usado como um conjunto de condutas e respostas aprendidas e compartilhadas pelos servidores públicos no tratamento da informação. Corroborando com esta afirmação podemos citar Kessig (apud LARAIA, 2001, p.59) ao afirmar que “Culturas são sistemas (de padrões de comportamento socialmente transmitidos) que servem para adaptar as comunidades humanas aos seus embasamentos biológicos”.

2 O Programa Nacional de Desburocratização assim como o governo eletrônico contemplam apenas o setor de serviços oferecidos pela administração pública nas esferas – federal, estadual e municipal – quando existentes. É também neste aspecto que as instituições são mais percebidas pela sociedade civil como um todo. (N.A)

3 Aplicamos aqui o conceito de burocracia no sentido do senso comum como sendo o excesso de papelório, ausência de soluções rápidas, apego dos funcionários aos regulamentos e rotinas e ineficiência organizacional conforme iremos aprofundar mais a frente, diferenciando-a do conceito weberiano que destaca aspectos de legalidade com padronização das normas, formalismo nas relações, impessoalidade nas relações entre outras.

com isso, deu início a algumas iniciativas que culminaram na edição do Decreto nº 5.378, de fevereiro de 2005, que criou o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, com o intuito de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País.

É bem verdade que ainda estamos longe de um modelo ideal de administração o que segundo Weber (2004) a organização ideal seria uma burocracia cujas atividades e objetivos seriam pensados racionalmente, ou seja, seria preciso deixar de lado os sentimentos e sensações. Com o passar do tempo, a modernização dos sistemas, a velocidade de transformação e transporte das informações torna evidente a necessidade de transparência e eficiência por parte do Estado, neste sentido então, qual o caminho a ser seguido quando vivenciamos uma reviravolta no aparato administrativo adotado? Administrativamente não iremos nos ater, posto que não é o nosso objetivo, mas é numa visão arquivística e sociológica que buscamos compreender as causas prováveis da dificuldade na prestação dos serviços nas instituições públicas, mais especificamente no caso da Paraíba Previdência - PBPREV.

Neste contexto de mudanças e necessidades informacionais, as instituições públicas na Paraíba⁴ – tomando aqui como exemplo a Paraíba Previdência - procuram implantar mudanças para melhor atender ao usuário/cidadão. Como aporte a este processo foi sancionada pela então presidenta da República Dilma Rousseff em 18 de novembro de 2011 a Lei 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) que tenta desenvolver uma cultura de acesso à informação em detrimento à cultura do segredo vigente até então.

A implementação de um sistema de acesso à informação tem como um de seus principais desafios vencer a cultura do segredo que, muitas vezes, prevalece na gestão pública. [...] a gestão pública perde em eficiência, o cidadão não exerce um direito e o Estado não cumpre seu dever. (CGU 2011, p.12)

Esta Lei regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, (considerados pela autora Eneida Bastos Paes (2011) como incompletos devido, entre outras coisas, a uma interpretação restritiva); altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências no sentido mais amplo da construção da democracia.

⁴ O mapa da transparência disposto no site da CGU apresenta os vinte e seis (26) estados e os duzentos e cinquenta e quatro (254) municípios com a população maior que cem mil habitantes; destes, apenas dezoito (18) estados estão em conformidade com a LAI, entre eles a Paraíba e, entre as capitais – João Pessoa. A Paraíba obteve nota EBT (Escala de Transparência Brasil) de 8.75 sendo a nota calculada considerando o grau de cumprimento às normas da LAI. Disponível em <<http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente>>. Acesso em: mai. 2016.

Contudo só a sanção da lei no âmbito federal não é suficiente para a mudança na relação Estado/sociedade. É preciso que seja implantada em todas as esferas da administração pública e na Paraíba já se ensaia os primeiros passos ao também regulamentar a LAI em âmbito estadual e municipal. No estado da Paraíba a regulamentação da LAI foi através do Decreto nº 33.050 de 25 de junho de 2012 e na capital por meio Lei nº 12.645 de 25 de setembro de 2013. Compreendemos a necessidade de que ela seja aplicada e, em conjunto com outras ferramentas, auxilie na construção de um relacionamento mais sólido entre as instituições públicas, o governo, e os seus usuários/cidadãos.

Carvalho e Ronchi (2005) afirmam que as instituições não podem existir sem que haja interações entre funcionários, clientes, usuários/cidadãos e isto só tende a reforçar o quanto importante é o fato das instituições, principalmente, públicas, buscarem atender as expectativas da sociedade a quem servem e, para isso, as instituições precisam reformular seus conceitos e valores de modo a atingir o ápice do relacionamento instituição/cidadão. Um ponto principal a ser atacado pelas instituições seria a redução das disfunções⁵ burocráticas, também conhecidas no senso comum como burocracia que tanto entrave causam ao aparato administrativo.

Segundo Cruz (2006), no senso comum a burocracia é visualizada geralmente como uma empresa ou organização onde o papelório se multiplica e se avoluma, impedindo as soluções rápidas ou eficientes. O termo também é empregado com o sentido de apego dos funcionários aos regulamentos e rotinas, causando ineficiência à organização, isto por que, “a submissão às normas de início concebida como meio, transforma-se em um fim em si mesma”. (CAMPOS, 1976, p. 113 apud CRUZ, 2006, p.6)

O leigo passou a dar o nome de burocracia aos defeitos do sistema (disfunções) e não ao sistema em si mesmo. No entanto, para Weber (2004) a burocracia é justamente o contrário, é a sistematização/hierarquização com a finalidade de eficiência do Estado como um todo, tendo como premissas a racionalização, a legitimidade e a impessoalidade. Assim sendo, as disfunções burocráticas ou simplesmente burocracia no conceito popular nos remetem ao desvio ou exagero em cada uma das características do modelo burocrático escrito por Weber.

⁵ Segundo Chiavenato (2003) as disfunções burocráticas são consequências imprevistas e consideradas no Modelo gerencial de gestão como sendo: apego as regras, excesso de formalidades, resistência as mudanças, relações impessoais, processo decisório categorizado – quem decide é quem possui o mais alto posto hierárquico, normas absolutas, sinais de autoridade, dificuldade de atendimento a clientes e conflitos com o público. Tudo isso nos leva ao entendimento de que as instituições públicas são engessadas no atendimento as necessidades dos usuários/cidadãos.

A (in)eficiência do modelo burocrático weberiano está nos seus atores sociais (os funcionários), no sentido que o modelo ideal tem como uma de suas características a impessoalidade. Essa característica permite aos atores sociais realizar a ação social racional voltada aos fins, relegando os aspectos subjetivos (afetivos e valorativos) ao segundo plano. Os atores ao participar da burocracia, fazem com que toda a previsibilidade do comportamento, que deveria ser a maior consequência da organização, escape ao modelo preestabelecido.

Weber entende a ação social como a conduta individual orientada ao outro, estabelecendo uma comunicação. Em seu trabalho intitulado *A Ética Protestante e Espírito do Capitalismo* (2002), ressalta que as representações sociais são juízos de valor que os indivíduos possuem e pelos quais eles se orientam. Assim, Weber chama atenção para a importância de se compreender as representações sociais e, também, sua eficácia para entender o desenvolvimento histórico. A complexidade do ser humano impede que suas reações sejam totalmente previsíveis, o que gera conflitos no cumprimento de normas e regras que vão de encontro aos interesses pessoais.

É fato que o aparato administrativo deveria andar de mãos dadas com a Arquivologia no sentido teórico, portanto, é, na perspectiva arquivística que a LAI aplicada às instituições propõe um diálogo mais aberto entre estas e seus usuários/cidadãos. É neste sentido ainda que repousaram os motivos que impulsionaram este estudo, pois durante o último ano de 2012, desenvolvendo atividades do estágio curricular, percebemos a necessidade evidente de compreender como as relações sociais/informacionais contribuem para a aplicabilidade da LAI no âmbito burocrático da PBPREV, buscando identificar o nível de conhecimento dos funcionários em relação a Lei de Acesso à Informação, averiguar a aplicação da Lei de Acesso à Informação dentro da PBPREV e explicar as relações sociais/informacionais sob o método compreensivo weberiano. Foi adotada a metodologia da pesquisa quali-quantitativa, com a utilização dos instrumentos de observação participante e questionário misto com objetivo de levantar opiniões e entendimentos dos atores sociais envolvidos no processo.

Na prática, a aplicabilidade da LAI propõe uma aproximação da sociedade civil com as instituições, o que culminará numa nova base de diálogo, levando a um maior interesse da sociedade pela construção de uma democracia mais ampla, aberta e transparente⁶. A

⁶ A construção de uma democracia mais ampla e transparente sugere maior participação da sociedade, seja, solicitando informações, seja cobrando das autoridades legais o cumprimento das ações que favoreça o bem comum. A CGU divulgou o seu terceiro (3º) relatório referente a solicitação de acesso com números de 89 mil pedidos de acesso respondidos em 2014 e 336 mil pedidos desde 2012 com tempo médio de resposta de 13 dias,

importância da aplicabilidade da lei será dada por cada usuário/cidadão que valide seu uso no momento que necessite de uma informação da instituição e que seja eficientemente atendido. Neste sentido a eficiência do Estado está diretamente ligada a aplicabilidade da LAI no que esta propõe: o acesso às informações.

Durante a realização das atividades curriculares referentes ao estágio observamos que a preocupação dos gestores na PBPREV tem sido no sentido de aprimoramento dos serviços prestados aos usuários/cidadãos. Durante todo o ano de 2012 acompanhamos de perto a situação da PBPREV através do desenvolvimento de atividades relacionadas ao estágio curricular, estando então, muito próximos aos gestores o que nos permitiu tal observação, identificamos como sendo imprescindível a tradução desta preocupação em algo tangível, assim nosso objetivo foi **compreender como as relações sócio/informacionais contribuem para a aplicabilidade da LAI no âmbito burocrático da PBPREV.**

Entretanto, a aplicação da lei apenas por aplicar não diz nada, a burocracia como é sentida pelos usuários/cidadãos continua a existir no sentido que o usuário da PBPREV tem que se deslocar do seu domicílio até uma unidade de atendimento para solicitar às informações que deseja. Então, aliando legislação a processos administrativos e ferramental tecnológico, podemos afirmar que a Lei de Acesso à informação em conjunto com as tecnologias de informação e comunicação atua como ferramenta facilitadora em potencial da desburocratização na instituição.

A construção dessa pesquisa alinhou o sentimento de não conformidade com a capacidade de partilhar as informações de forma eficiente, dentro e fora da instituição, com a finalidade de desenvolver um relacionamento fortalecido e transparente também em sintonia com o cenário atualmente vivido no Brasil com a LAI – os usuários/cidadãos buscando as informações e as obtendo de forma consciente⁷. A divulgação das informações aos usuários tem se tornado mais dinâmica na medida em que se associa com a tecnologia sendo esta última um ferramental de máxima importância na disponibilização das informações.

A disponibilidade de informações na rede favorece toda a sociedade ao facilitar as comunicações entre os envolvidos em cada situação. A sociedade se favorece ao agilizar seu atendimento com os serviços disponibilizados nos meios eletrônicos – ganha-se tempo ao

menor que os 20 dias estipulados pela Lei. Dados completos em <http://www.acessoinformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/relatorio_3anos_web.pdf>. Acesso em: mai. 2016.

⁷ A Controladoria Geral da União divulgou no seu site um relatório com informações pertinentes ao acesso à informação. Aspectos como perfil do usuário, estados com maior número de demandas, temas mais solicitados e outras informações podem ser encontradas no relatório completo que encontra-se disponível em <<http://www.acessoinformacao.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>>. Acesso em: mar. 2016.

perceber que pode solicitar essa ou aquela informação sem precisar se deslocar até uma instituição e ainda ter que esperar no local ou ter que se deslocar mais uma vez àquela para obter o que o solicitado. Essa facilidade de acesso/disponibilidade das informações também permite o aumento da eficácia, da eficiência e da transparência governamental.

Arquivisticamente falando, buscamos neste trabalho sempre dialogar com as áreas da Administração e da Sociologia quando entrelaçamos a burocracia weberiana com a LAI. Neste aspecto, o profissional arquivista passa a ser o elo informacional ao gerir e disponibilizar as informações reduzindo e/ou até eliminando as disfunções existentes em cada setor. O contributo arquivístico seria no sentido de valorização do usuário/cidadão no momento de busca dos serviços informacionais e conseqüentemente, favorecendo o diálogo entre o Estado e a sociedade.

No caso da PBPREV, percebemos que a presença de estagiários de Arquivologia, tem facilitado a abertura desse processo e o cumprimento, mesmo com restrições, do que preconiza a LAI. A capacidade informacional arquivística da PBPREV ainda está em fase de transição – do caos ordenado ao ordenamento arquivístico. As várias aquisições e desmembramentos da hoje PBPREV (a instituição já se chamou Montepio, Instituto de Previdência do Estado da Paraíba (IPEP) e por último após desmembramento dos serviços de habitação, saúde e previdência, PBPREV), sendo que essas mudanças não ocorreram apenas no nome, bem como a ausência de um profissional de arquivo contribuiu com o desordenamento do arquivo e conseqüentemente com a prestação insatisfatória do serviço informacional ao usuário/cidadão⁸.

O canal de relacionamento da PBPREV é um processo que começa com seus usuários internos, ou seja, os próprios colaboradores da instituição e isto reflete no relacionamento com a sociedade, dando maior visibilidade à instituição e ainda fazendo com que a sociedade civil tome ciência do que acontece, garantindo uma gestão pública eficiente no âmbito documental.

Tendo em vista que a compreensão do fenômeno estudado é de abrangência bastante complexa, pois é de ordem qualitativa com inúmeras variáveis que possibilitam outras tantas reflexões, precisamos esclarecer que este trabalho não buscou esgotar o tema, mas compreender as relações informacionais entre usuários e instituições públicas iniciando um diálogo entre estas. Essa iniciação no tema proporcionou à autora desta monografia mergulhar

⁸ Informações obtidas através dos sites do governo do Estado da Paraíba e da própria instituição.
<<http://www.paraiba.pb.gov.br/?s=pbprev>> e <<http://www.pbprev.pb.gov.br/pbprev>> Acesso em: jan. 2016.

no universo da pesquisa científica, visando contribuir positivamente no campo teórico das discussões acerca de um tema ainda pouco abordado.

O processo inicial para a compreensão das relações informacionais partiu da premissa hipotética que essas relações contribuem de forma positiva para a aplicabilidade da LAI no âmbito burocrático da PBPREV. Verificamos através dos instrumentos de pesquisa⁹ que essa hipótese foi corroborada quando os respondentes assinalaram para o problema da utilização mínima das Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC's, dentro da instituição, fatos estes que serão melhor apresentados no capítulo de Descrição analítica e apreciação dos resultados.

O trabalho está estruturado em seis capítulos, onde o primeiro traz uma apresentação geral do tema abordado. O segundo apresenta o percurso metodológico pelo qual a pesquisa foi desenvolvida. O terceiro capítulo parte do princípio administrativo apresentando o ambiente estudado assim como o conceito de burocracia conforme Weber e burocracia do senso comum. O quarto capítulo discute os aspectos jurídicos do acesso à informação no Brasil centrando a atenção na legislação mais atual que aborda este tema – a Lei 12.527/2011 também conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI.

O mesmo capítulo versa também acerca da política de acesso à informação com enfoque no uso da tecnologia como ponto de partida para um diálogo mais aberto e transparente entre os usuários e a instituição; assim como, a relação dos atores sociais (usuários) com a informação. O quinto capítulo apresenta a discussão e análise dos dados coletados durante a pesquisa empírica seguido das considerações a partir dessa análise. E por último as considerações finais acerca de tudo o que foi apresentado.

⁹ Os instrumentos de pesquisa aqui referidos são explicados nos procedimentos metodológicos.

2 PERCURSO DE ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Na nossa vida tudo é cerceado por regras e padrões, seja de conduta ou para o bom convívio em sociedade, e é na academia que seguimos certas regras para a construção do conhecimento científico, de modo que no campo científico não é diferente. O surgimento de uma ciência social e humana é baseado em métodos científicos que para Lakatos e Marconi (2008) é o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que permitem alcançar o objetivo e é determinante para o seu processo evolutivo.

Desta forma, a efetivação da pesquisa necessitou de encaminhamentos metodológicos que lhe deram aparato de cientificidade. A pesquisa partiu da experiência vivenciada no ambiente escolhido como fonte cheia de possibilidades a serem estudadas. A caracterização classifica-se como uma pesquisa empírica que, segundo Michel (2009, p.42), “é caracterizada pela observação e experimentação dos fenômenos. É a pesquisa que busca respostas e soluções através da observação e prática dos fenômenos, que embasam suas conclusões”.

Gil (2007) aponta que a pesquisa empírica parte da observação e permite através da inserção no ambiente pesquisado, que se façam análises, busquem explicações, construam interpretações e tirem suas próprias conclusões.

Desta forma, só o empirismo não foi determinante para a evolução da pesquisa e por isso, a adoção de uma abordagem quanti-qualitativa deveu-se ao fato de que a Lei de Acesso à Informação é ainda um assunto recente e que necessita ser debatido assim como a abordagem das relações sócio/informacionais, em nosso recorte sobre o tema. Entendemos por abordagem qualitativa como sendo “caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características e comportamentos”. Richardson (2011, p.90).

A abordagem qualitativa difere da quantitativa na medida em que não faz uso de instrumentos estatísticos para análise dos dados. É bastante utilizada como forma de tentar descrever problemas de uma complexidade ímpar e bastante particular não permitindo o controle das variáveis envolvidas. Sendo também a pesquisa qualitativa aquela que melhor apresentava nuances que passariam despercebidas na pesquisa quantitativa, já que esta simplifica um problema a números.

No entanto, a pesquisa quantitativa permite que as inferências sejam feitas com uma margem de segurança e traz uma precisão nos resultados evitando distorções na análise e interpretação dos dados. É um método objetivo, que procura generalizações e permite ao

pesquisador descrever, explicar e prever (MICHEL, 2009). Assim sendo, a nossa pesquisa fez uso de uma abordagem quanti-qualitativa que consiste numa “pesquisa que quantifica e percentualiza opiniões, submetendo seus resultados a uma análise crítica qualitativa” (MICHEL, 2009, p.39). Diante deste conceito, a pesquisa buscou quantificar as opiniões dos usuários internos buscando compreender as necessidades informacionais destes e sua relação com a LAI baseados no método compreensivo.

Nesta perspectiva de caracterização e escolha da abordagem e, levando em consideração as múltiplas características do nosso fenômeno de estudo é que optamos pela pesquisa de correlação de variáveis, os quais por meio de técnicas estatísticas procuram explicar seu grau de relação e o modo como estão operando de forma a trilhar o caminho traçado quanto aos procedimentos adotados para atender a complexidade do problema.

A pesquisa correlacional ou correlação de variáveis é a pesquisa que “tem como objetivo avaliar a relação entre dois ou mais conceitos, categorias ou variáveis” (SAMPIERI, COLADO, LUCIO, 2006, p.104). Este tipo de pesquisa se fez presente no nosso estudo pelas suas características de “obtenção de medidas de duas ou mais variáveis e no estabelecimento da relação existente entre elas” (RODRIGUES, ASSMAR, JABLONSKI, 2009, p.33). Isto se deu durante o estudo quando inicialmente identificamos a frequência com que os usuários internos buscam informações em outras instituições e sua satisfação em relação as informações recebidas.

Em seguida buscamos categorizar estes usuários em relação ao seu grau de conhecimento da LAI e sua aplicabilidade dentro da instituição para após a quantificação, possibilitar ou não a riqueza das interpretações e inferências. Este tipo de pesquisa ainda é parte de uma investigação maior e alimenta bem a abordagem quanti-qualitativa já que possibilita que os resultados do fenômeno investigado possam ser facilmente comunicáveis e de fácil entendimento.

Aqui, podemos dizer que, estes não foram os únicos procedimentos adotados, que levamos em consideração também alguns aspectos de outros procedimentos como, por exemplo, do estudo de caso, para melhor compreender o processo de construção do conhecimento sobre nosso objeto de estudo que é a compreensão de como as relações sócio/informacionais contribuem com a aplicabilidade da LAI no âmbito burocrático da PBPREV.

2.2 PROBLEMATIZAÇÃO

A Lei 12.527/11, conhecida como Lei de Acesso à Informação, entrou em vigor em maio de 2012 e abriu portas para as mais variadas discussões a respeito do tema. Seja na sociedade civil ou no meio acadêmico a polêmica gira em torno do que deve ou não ser acessível e tem dividido opiniões. Assim, o ambiente acadêmico se tornou muito favorável a este tipo de discussões e a vivência no campo de estágio proporcionou o surgimento de dúvidas que vão sendo respondidas diariamente.

Diariamente vemos publicações acerca do tema. São notícias veiculadas nos meios de comunicação que apontam o andamento da aplicação da Lei de Acesso ou fazem críticas à sua implantação, são trabalhos científicos ou ainda relatórios gerados por instituições responsáveis pela aplicação da LAI¹⁰. As discussões, tem gerado especulações e garantido debates acalorados a respeito. As publicações da área¹¹ têm se mostrado bem entusiastas nos vislumbres da aplicabilidade da LAI, isto refletido nos números do mapa de transparência Brasil que aponta para uma taxa de utilização da lei de 76% dos estados e 65% das capitais e o Distrito Federal (CGU, 2013)

A Lei de Acesso à Informação promulga a divulgação da informação de interesse público, agilizando e facilitando a relação instituição-usuário e, de certa forma, intervindo cultural e socialmente no processo administrativo público, assumindo a função de fiscalizadora e promovendo uma maior transparência por parte das entidades públicas.

Assim sendo, visando atender o cidadão/cliente/usuário de forma simples e eficiente no que tange ao acesso a informação, preconizado pelas Leis 8.159/90 e 12.527/11, perguntamo-nos como simplificar em um sistema tão complexo e burocrático. Daí surge o problema que permeou a construção desta pesquisa: **como as relações sociais/informacionais contribuem para a aplicabilidade da LAI no âmbito burocrático da PBPREV?**

¹⁰ A CGU divulga relatórios estatísticos com mapa de solicitações de acesso e aplicabilidade da LAI em âmbito federal, estadual e municipal. Como por exemplo podemos citar os pedidos de acesso solicitados à DATAPREV – empresa de tecnologia e informações da previdência social. De janeiro a maio de 2016 foram feitos 86 pedidos, dando uma média mensal de 17,20, destes, 64 foram respondidos, 18 estão em tramitação no prazo e apenas 4 estão fora do prazo. Dados extraídos em: <<http://www.acesoainformacao.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>>. Acesso em: mai. 2016.

¹¹ Sobre este tópico ver JARDIM, José Maria. A implantação da Lei de Acesso à Informação pública e a gestão da informação arquivística governamental. Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v.9, n.2, p. 383-405, novembro 2013. Disponível em <<http://www.ibict.br/liinc>>. Acesso em: set. 2014.

2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

Apresentado o campo empírico, surgem as indagações de universo e amostra tão importante nesta fase da pesquisa. De acordo com Fachin (2003, p.115) “o universo é o conjunto sobre cujos atributos vão indiciar a investigação e, por isso, se transformarão em fonte de informação”. Neste sentido, entendemos que o universo desta pesquisa são os usuários internos da PBPREV totalizando 40 atores que estão envolvidos diretamente na produção e manipulação das informações; este total é constituído por seu quadro de funcionários, próprios, cedidos ou de caráter provisório que manipulem as informações produzidas e/ou recebidas pela instituição.

Marconi e Lakatos (2003, p.163) definem amostra como sendo “uma parcela convenientemente selecionada do universo/população; é um subconjunto do universo”. Para Gil (2007), é uma pequena parte dos elementos que compõem o universo. O tipo de amostra escolhido para essa pesquisa foi a amostragem não probabilística e intencional, dada as especificidades do fenômeno estudado, pois conforme Richardson (2011, p.161) “os elementos que formam a amostra relacionam-se intencionalmente de acordo com certas características estabelecidas no plano e nas hipóteses formuladas pelo pesquisador”.

As características determinantes para a escolha deste tipo de amostragem, a que se refere Richardson foram, para efeitos da pesquisa, aqueles usuários internos que fazem uso constante do arquivo, onde se encontram concentradas 80% das informações da instituição. Neste caso, houve o direcionamento intencional a estas pessoas. Corrobora neste sentido, Martins (2009), que identifica a amostragem não probalística intencional como sendo escolhida “de acordo com determinado critério é escolhido intencionalmente um grupo de elementos que irão compor a amostra. O investigador se dirige, intencionalmente, a grupos de elementos dos quais deseja saber opiniões”.

Minayo (2004) exemplifica que a pesquisa qualitativa não se baseia no critério numérico para garantir sua representatividade e, portanto, baseando-se neste aspecto e, levando em consideração, os agentes que potencialmente manipulam as informações produzidas/recebidas na instituição, procuramos a aplicação dos instrumentos de pesquisa com o número de respondentes de vinte e oito (28) usuários internos. Por este viés a utilização de uma amostra consubstancial em termos numéricos, e bastante substancial em termos qualitativos.

O destaque fica, portanto, pela representatividade das pessoas selecionadas como amostra, que garantiu o agrupamento dos setores envolvidos na produção, trâmite e uso das informações, tais como: atendimento aos usuários externos (porta inicial de comunicação

entre a instituição e o usuário cidadão), o arquivo (por onde passa o maior volume de informações passíveis de disponibilização), setor previdenciário (responsável pela produção de boa parte das informações), setor jurídico (grande volume de tramitação da informação – indo e voltando aos outros setores). Deixamos de fora setores como o de Recursos Humanos e Financeiro por compreendermos que estes não estão ligados a produção de informações da atividade fim da instituição.

2.5 CAMPO EMPÍRICO

A facilidade de visualização dos problemas quando estamos inseridos no ambiente pesquisado chega a ser palpável à medida que convivemos diariamente com as situações e buscamos encontrar soluções para tais problemas. Na academia a vivência teórica nos dá suporte e premissas para pensarmos com inteligência nestas soluções. É verdade que nem sempre nos deparamos com uma situação onde sua solução seja simples e por isso, é preciso ir mais a fundo no problema. Diante disto, para esta pesquisa foi delimitado o arquivo da Paraíba Previdência no qual a autora esteve presente enquanto exercendo atividade de estágio curricular obrigatório.

A delimitação do campo empírico auxiliou na construção de parâmetros de observação e possibilitou uma melhor visão da instituição visando a compreensão do fenômeno averiguado. Autarquia criada pela Lei Estadual nº 7.517, de 30 de dezembro de 2003 e vinculada à Secretaria de Estado do Governo por força do art. 7º da Lei nº 7.721/2005, a PBPREV fundada inicialmente, em 1913 como a instituição responsável pela realização das primeiras unidades de habitação subsidiada no estado: o Montepio dos Funcionários Públicos do Estado da Paraíba – primeira denominação da Paraíba previdência - PBPREV. Encontra-se situada à Avenida Rio Grande do Sul - Bairro dos Estados – CEP: 58.030-020 - Fone: (83) 2107.1100 - JOÃO PESSOA – PARAÍBA - e-mail para contato: ouvidoria@pbprev.pb.gov.br. Atendendo seus usuários/cidadãos de Segunda a Sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas.

O órgão, que tinha cunho previdenciário e assistencialista, era mantido por seus associados formando um fundo para a cobertura de determinados infortúnios, no intuito primeiro de prover pensões e conceder empréstimos. Este sistema previdenciário, assistencialista e habitacional persistiu até a década de 1970 quando o Montepio foi transformado em Instituto de Previdência do Estado da Paraíba que manteve o caráter do Montepio e ainda prestava assistência médica ao funcionalismo estatal. Assim persistindo até dezembro de 2003 quando a instituição foi desmembrada em Instituto de Assistência à Saúde

do Servidor – IASS, Companhia Estadual de Habitação Popular – CEHAP e Paraíba Previdência – PBPREV.

A PBPREV com sede na cidade de João Pessoa possui ainda, 04 agências de atendimento sendo elas no interior do estado: Campina Grande, Patos, Cajazeiras e Guarabira. Oferece como serviços on-line: retirada de contracheques, consulta de processos, licitações, recadastramento (Recadnet) e canal de comunicação entre os cidadãos/usuários e a instituição (e-SIC). O regime próprio de previdência do Estado da Paraíba pode conceder os seguintes benefícios:

1) Quanto ao servidor: a) aposentadorias e reformas; b) licença para tratamento de saúde; c) salário-família; d) licença-maternidade.

2) Quanto aos dependentes: a) pensão por morte; b) auxílio-reclusão.

Os beneficiários segurados pela PBPREV são os servidores estatutários civis e militares, os aposentados, os reformados e os pensionistas do Poder Executivo, do Poder Legislativo, do Poder Judiciário, do Tribunal de Contas e do Ministério Público do estado da Paraíba. Bem como os dependentes dos referidos servidores ativos e inativos, de acordo com o artigo 19, § 2º, da Lei Estadual nº 7.517/2003:

Art. 19 - Os critérios de concessão de benefícios observarão as regras estabelecidas na Constituição Federal. § 2º - São dependentes do segurado: a) o cônjuge ou convivente, na constância do casamento ou da união estável, esta mediante comprovação de Ação Declaratória, ficando vedada a inclusão simultânea; b) os filhos menores não emancipados, na forma da legislação civil, ou inválidos de qualquer idade, se a causa da invalidez for constatada em data anterior ao óbito do segurado, por laudo especializado da Perícia Médica da PBPREV; c) o menor, equiparado ao filho, sob tutela e que não possua condições suficientes para o próprio sustento e educação; d) os pais, se economicamente dependentes do segurado, declarados como tais em Ação Declaratória de Dependência Econômica.

Compete à PBPREV a missão de gerir o regime próprio de previdência dos servidores públicos efetivos do Estado da Paraíba, conforme as regras e os princípios jurídicos emanados do art. 40 da Constituição Federal do Brasil, das Emendas Constitucionais nº 20/1998, nº 41/2003 e nº 47/2005, bem como das Leis Federais nº 9.717/1998 e nº 10.887/2004. A gestão previdenciária envolve as atividades de controle e de arrecadação das contribuições patronal e dos servidores, tendo-se em vista a concessão, o pagamento e a manutenção das aposentadorias, reformas e pensões por morte devidas aos segurados do regime de previdência.

O arquivo da PBPREV passou por reestruturação quando o então presidente, Hélio Carneiro Fernandes, percebeu a necessidade administrativa de organizar a documentação da instituição (a documentação constante no arquivo é dividida em atividade-fim: processos previdenciários e atividade-meio: financeiro) visando uma melhor gestão dos processos previdenciários (informação oral). Na reestruturação foi aberto processo de seleção para

estagiários de arquivologia para garantir que a documentação fosse ordenada seguindo métodos arquivísticos que garantissem eficiência e eficácia no andamento das atividades cotidianas da instituição bem como a qualidade dos serviços prestados aos usuários/cidadãos¹².

Sendo, portanto, neste ambiente dinâmico que percebemos o ponto de partida para a construção desta pesquisa. Situações corriqueiras que nos levaram a raciocinar sobre a possibilidade de abrir um diálogo sobre burocracia na LAI, principalmente, pública, tal qual conhecemos. A possibilidade de ampliar o entendimento sobre as relações entre instituição e usuários/cidadãos norteou esta pesquisa, para tanto, foi de grande valia poder indagar sobre esta realidade a partir da perspectiva weberiana centrada na compreensão do sentido da ação social.

2.6 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A pesquisa sendo ela de abordagem qualitativa ou quantitativa só poderá estar completa mediante a utilização de técnicas que irão auxiliar no processo de compreensão do fenômeno estudado. Michel (2009 p.64) define técnica como sendo

Instrumentos utilizados para coleta dados e informações, visando à análise e à explicação de aspectos teóricos estudados. São ferramentas essenciais para a fidelidade, qualidade e completude da pesquisa. Sua elaboração e aplicação devem seguir critérios técnicos rigorosos que não comprometam a qualidade dos resultados.

Para tanto, esta parte prática da pesquisa determinou o alcance dos objetivos.

A escolha dos instrumentos foi feita levando em consideração a natureza do fenômeno e as preocupações com o possível desfecho da pesquisa. Neste aspecto, Triviños (2008) entende que na pesquisa qualitativa a coleta e análise dos dados são vitais tanto pela coleta em si como pelo constante retorno do pesquisador às informações se assim for necessário, até o esgotamento das preocupações, contemplando o processo integralmente.

Diante do exposto e vislumbrando contemplar o objeto de estudo, esta pesquisa destacou-se pelo uso dos instrumentos de coleta de dados do tipo observação participante, considerando que a pesquisadora se encontrava inserida no ambiente onde ocorre o fenômeno, e pelo questionário misto, dada a possibilidade de um entendimento melhor do problema

¹² Informações fornecidas oralmente pelo presidente da instituição, Hélio Carneiro, no ato da assinatura dos contratos com os estagiários contratados por edital do 2º processo seletivo do programa de estágio da PBPREV na data de 22 de novembro de 2011. Edital disponível em: <<http://www.pbprev.pb.gov.br/pbprev/a-previdencia/informacoes-e-noticias/EditalConcursoparaestagariosdaPBPREVArquivologiaeInformtica.pdf>>. Acesso em: mai. 2012.

pesquisado contendo análises estatísticas e análises textuais buscando contemplar as mais variadas possibilidades de contextualização do fenômeno estudado.

Segundo Gil (2007, p.110), “a observação nada mais é que o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano” [...] “é na observação que os fatos são percebidos diretamente sem intermediação”. Neste sentido, e estando a pesquisadora inserida no ambiente ela se torna participante do processo.

Mediante o exposto, Gil (2007, p.113) define como sendo a observação participante aquela que “consiste na participação real do conhecimento na vida da comunidade, do grupo ou de uma situação determinada”. Corroborando esta percepção, Richardson (2011, p.261) afirma que a observação participante é aquela onde o pesquisador “se coloca na posição e ao nível dos outros elementos humanos que compõem o fenômeno a ser observado”.

Completando a coleta de informações foi aplicado o questionário para melhor captar o sentido do fenômeno pelo olhar do respondente, revelando sua percepção em relação ao problema apresentado. Martins (2009, p.93) define o questionário como sendo “um conjunto ordenado e consistente de perguntas de variáveis que se deseja medir ou descrever”, considera ainda que “o questionário é um importante e popular instrumento de coleta de dados para uma pesquisa social”.

Assim sendo, procuramos aplicar o questionário misto onde o respondente pôde discorrer sobre alguns aspectos, fornecendo suas opiniões e atitudes enriquecendo os dados obtidos na pesquisa. Procurando reduzir as limitações de um (questionário fechado) e obter as mais variadas percepções acerca do fenômeno estudado.

Quanto à análise dos dados levantados, foi empregado o uso de tabelas demonstrativas relevantes para a comparação dos dados coletados. Baseamo-nos no método Survey para coleta dos dados no instrumento predefinido que foi o questionário misto. O método Survey para Mello (2013) “é um método de coleta de informações diretamente de pessoas a respeito de suas ideias, sentimentos, saúde, planos, crenças e de fundo social, educacional e financeiro”. A coleta de informações é feita através de questionários, aplicados no público alvo escolhido para realização da pesquisa.

Como o método Survey por si, não foi suficiente, utilizamos ainda, para a análise de conteúdo obtido pelo questionário, o método de Análise de Conteúdo. Segundo Bardin (2009) este método consiste em procedimentos para descrever o conteúdo dos dados baseados na análise das comunicações. Continua ainda que, a análise de conteúdo, enquanto método, torna-se um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Desta forma, podemos

amplificar a abordagem qualitativa utilizando vários aspectos do fenômeno na pesquisa tais como: a percepção dos agentes (usuários internos) da importância da LAI; as considerações sobre a burocracia do senso comum (disfunções); o uso das tecnologias da informação e comunicação como ferramental na interação Estado/Sociedade.

3 ADMINISTRAÇÃO – PRERROGATIVAS DE UM AMBIENTE MULTIFACETADO

Desde que o homem deixou de ser nômade e passou a conviver socialmente ele tem a necessidade de realizar negócios. A necessidade de administrar surge no contexto das organizações como uma solução para minimizar os problemas em função do objetivo principal.

A palavra administrar tem sua origem no latim, e seu significado original implica subordinação e serviço: Chiavenato (2003, p.11). a define como “*ad*, direção para, tendência; *minister*, comparativo de inferioridade; e sufixo *ter*, que serve como termo de comparação, significando subordinação ou obediência, isto é, aquele que realiza uma função abaixo do comando de outro, aquele que presta serviço a outro”. Este significado foi sendo reformulado com o aprofundamento das diferentes teorias aplicadas no campo da administração.

O Aurélio (1999) apresenta diferentes conceitos para o termo, sendo que usaremos dois deles para exemplificar como a própria administração é multifacetada: “Manter sob controle um grupo, uma situação, etc. a fim de obter o melhor resultado; gerir negócios públicos ou particulares; exercer função de administrador”.

Seguindo este sentido, Kwasnicka (2006, p.20) define administração como sendo “um processo integrativo fundamental, buscando a obtenção de resultados específicos [...] é um processo pelo qual o administrador cria, dirige, mantém, opera e controla uma organização”.

Seguindo essas premissas, a administração pública incorpora no seu âmbito mais um termo tão usualmente usado por todos: gestão, que é bastante utilizada como sinônimo para administração, sendo que o termo gestão é empregado baseando-se num novo modo de administrar uma realidade. Muitas são as ramificações para o termo: na Arquivologia temos a gestão documental, gestão ou gerenciamento eletrônico de documentos; na Administração sim, são inúmeras ramificações e usos para o termo, mas nos ateremos apenas ao termo Gestão Pública.

3.1 GESTÃO PÚBLICA – O CASO PBPREV

A Constituição de 1988 significou um avanço na legislação e gestão administrativa pública do país, traz em seu art.1º a confirmação de um Estado soberano e que esta soberania reside no seu povo, então, é correto afirmar que cada indivíduo é parte integrante da máquina pública e também responsável pela sua forma de administrar, mesmo admitindo a necessidade de regulação pelo Estado.

O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - secretária de Gestão (2003) acrescenta que a questão da gestão pública, no Brasil, ultrapassou os limites acadêmicos e se fortaleceu nos desafios – políticos, econômicos e sociais - no contexto da realidade brasileira, exigindo profundas transformações nas instituições públicas. Essas transformações são necessárias na redução de problemas institucionais e, seja ampliada a governança, alcançando-se mais eficiência, transparência, participação e um alto nível ético. A busca pela eficiência é a situação em que, no contexto organizacional, agregam-se ao conceito de eficiência de eficácia e efetividade, que, entretanto, nem sempre têm sido usados uniformemente.

Em termos nacionais, iniciativas têm sido tomadas no sentido de promover a gestão pública de excelência. O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) é o resultado da evolução histórica dessa série de iniciativas do Governo Federal para promover a gestão pública de excelência. Criado em 2005 por meio do decreto 5.378 de 23 de fevereiro de 2005, o Programa tem como principais características ser essencialmente público, ser contemporâneo, estar voltado para a disposição de resultados para a sociedade e ser federativo.¹³

Na Paraíba, e mais especificamente na PBPREV, a aplicabilidade deste modelo de gestão voltado a efetividade dos objetivos tem sido lenta e gradual, pois, quando falamos de mudanças não podemos querer que estas aconteçam intempestivamente. Este processo constante dentro da instituição tem possibilitado atender aos princípios administrativos previstos no art. 37 da CF/88: de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Este processo de gestão pública na PBPREV passa também pelo que preconiza a Lei 8.159/91 no seu art. 1º: É dever do Poder Público a gestão documental e a de proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação. Bem como no art. 2º: Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

Não podemos falar em Gestão pública sem identificar suas raízes e como elas influenciam a tomada de decisão no contexto administrativo.

¹³ Extraído do site <http://www.gespublica.gov.br/folder_rngp que trata sobre a aplicabilidade de uma gestão pública nos moldes de excelência>. Acesso em: out. 2012.

3.2 BUROCRACIA ADMINISTRATIVA – UM MAL NECESSÁRIO?

Para Chiavenato (2003) e Fonseca (1999) a aplicação do termo burocracia data do século XVIII e servia para designar aspectos de poder dos funcionários que exerciam atividades especializadas sob um regime monárquico absoluto. Essa aplicação é bem próxima àquela usada pelo senso comum, onde o termo Burocracia é usado como sinônimo de excesso de normas e regulamentos, limitação da iniciativa, desperdício de recursos e ineficiência generalizada das instituições públicas e privada. Aplicado pelo senso comum o termo tem sentido pejorativo.

No entanto, este é apenas um sentido do termo. A outra designação para burocracia foi elaborada por Max Weber que percebeu na dinâmica do capitalismo e da ciência moderna uma racionalidade que aplicada às instituições que cresciam vertiginosamente em complexidade, facilitaria o alcance dos objetivos aos quais as instituições se propunham. Portanto, a segunda forma de tratar a Burocracia, para efeitos nesta pesquisa, é de um sistema de controle social baseado na racionalidade tendo em vista a eficiência na obtenção dos resultados esperados, um tipo de poder suficiente para a funcionalidade eficaz das estruturas organizacionais.

Weber (2004) considerou a Burocracia como um tipo de poder, que este poder é inerente às pessoas e implica em força, imposição de normas e arbítrios. Identificou ainda seis dimensões necessárias ao tipo ideal de burocracia: divisão do trabalho, hierarquia da autoridade, impessoalidade, seleção formal, orientação de carreira, regras e regulamentos formais. Tudo isso termina em três características primordiais da burocracia: formalidade, impessoalidade e profissionalismo.

Na concepção de Weber a Burocracia era algo capaz de tornar a organização eficiente e eficaz, garantindo com ela: rapidez, racionalidade, homogeneidade de interpretação das normas, redução dos atritos, discriminações e subjetividades internas, padronização da liderança e alcance dos objetivos. Em síntese, a burocracia, busca amenizar as consequências das influências externas à organização e harmonizar a especialidade dos colaboradores, controlar as atividades e atingir os objetivos sem influências emocionais

Percebemos que, mesmo tendo sido formulada há mais de um século, esta teoria continua vigente nas instituições e se aplicada no molde racional no qual foi concebida permite que a instituição se proponha a ser uma organização eficiente e eficaz no alcance dos seus objetivos e, isto, aproxima-a dos seus usuários/cidadãos.

3.3 BUROCRACIA VERSUS DESBUROCRATIZAÇÃO

A forma como a sociedade percebe a Burocracia nada mais é do que as disfunções que conduzem à ineficiência burocrática. Essas disfunções são decorrentes da relação entre os indivíduos e o modelo burocrático. As disfunções são anomalias ou imperfeições no funcionamento da burocracia e estabelecidas pelas consequências imprevistas.

Internacionalização das regras e exagero apego aos regulamentos; excesso de formalismo e de papelório; resistência a mudanças; despersonalização do regulamento; categorização como base do processo decisório; super conformidade às rotinas e procedimentos e exibição de sinais de autoridade são elencadas por Chiavenato (2003) como disfunções e representam para a sociedade a burocracia. Interferem negativamente na compreensão por parte da sociedade, do processo burocrático.

O modelo burocrático já não atende as necessidades da sociedade. O excesso de burocracia, o apego exagerado às normas já não satisfaz as necessidades dos usuários, então é preciso se pensar num novo modelo que atenda as exigências cada vez maiores dos usuários/cidadãos. Por isso que em 1967 as primeiras medidas são adotadas, no âmbito da Reforma administrativa, na tentativa de melhorar a qualidade do atendimento ao público.

No início da década de 80, o então Ministro Extraordinário, Hélio Beltrão, põe em prática algumas medidas com o Programa Nacional de Desburocratização (PND), voltadas à eliminação da burocracia desnecessária. De lá para cá muitas transformações já ocorreram, mas, do primeiro PND resultaram, além de dezenas de medidas simplificadoras das relações do cidadão com a máquina administrativa, importantes inovações, como o Estatuto da Microempresa e os Juizados de Pequenas Causas (mais tarde transformados nos atuais Juizados Especiais)¹⁴.

Com a globalização, o Estado moderno tem como seu objetivo além do bem comum, também ser um governo eficiente e eficaz, a implementação de leis, decretos e emendas voltadas à disponibilidade das informações públicas torna o processo de desburocratização um objetivo permanente de todos os governos. Como dizia Guilherme Duque Estrada¹⁵,

Temos a obrigação de insistir na importância de se promover uma efetiva e radical desburocratização da atividade empresarial no país. Precisamos de um sistema tributário muito mais simples e de menos exigências desnecessárias. Precisamos desburocratizar.

¹⁴ Informações extraídas do site do Instituto Hélio Beltrão. Disponível em: <http://www.desburocratizar.org.br/ihb/publicacao/publicacao_list.asp?Cod_Canal=2>. Acesso em out. 2012

¹⁵ Foi membro da equipe do ex-ministro, Hélio Beltrão, coordenador e entusiasta da desburocratização e da modernização das estruturas e práticas da administração pública. Foi vice-presidente do Instituto Hélio Beltrão que atua auxiliando as esferas administrativas públicas no processo de desburocratização. Disponível em <http://www.desburocratizar.org.br/ihb/publicacao/publicacao_list.asp?Cod_Canal=2>. Acesso em: out. 2012.

Na PBPREV, medidas têm sido adotadas viabilizando esse processo de desburocratização, como exemplo disso podemos citar notícia veiculada nos meios de comunicação do estado falando sobre o programa “PBPREV agiliza”¹⁶ que está sendo aplicado na instituição de modo a promover uma maior agilidade no andamento da concessão dos benefícios, diminuindo o tempo de espera dos usuários/cidadãos para receber o benefício. A implantação do programa melhora a qualidade dos serviços prestados, quando no início do atendimento já são detectadas falhas que poderiam causar empecilhos aos usuários.

O programa PBPREV Agiliza garante atendimento mais humanizado, rápido e transparente, e é baseado em três conceitos: atenção, cuidado e respeito. O objetivo é facilitar a vida dos servidores. A implantação desta medida na instituição auxilia não só no processo com o usuário que necessita do benefício, mas, todos os usuários que dependem das informações geradas no âmbito do exercício das atividades administrativas.

¹⁶ Notícia veiculada no site do governo do estado dá conta que o prazo para concessão de aposentadoria é de 30 dias com o PBPREV Agiliza. < <http://paraiba.pb.gov.br/pbprev-agiliza-concede-aposentadoria-a-servidor-estadual-em-30-dias/>> Acesso em: nov. 2012.

4 ACESSO A INFORMAÇÃO SOB A LUZ DA ARQUIVISTICA

Os arquivos têm por função preservar os documentos e deixá-los acessíveis ao público (PAES, 1997, p.20). Os arquivistas, quando organizam a documentação, constroem instrumentos de referência, estão sempre pensando nos usuários. Então, neste contexto, todo o trabalho de arquivo é pensado com uma finalidade específica: O acesso. Com relação a este assunto Schelleberg (2006) aponta que é através do trabalho primordial do arquivista que o acesso é facilitado. Assim, quando o gestor da instituição abriu processo seletivo para estagiários de arquivo, abriu espaço para promover a gestão documental e, conseqüentemente, facilitar o acesso, tanto aos usuários internos quanto os usuários externos.

Fonseca (1999) afirma que o direito de acesso à informação evoluiu juntamente com os direitos civis. Os ideais revolucionários de igualdade e liberdade promulgadas na Revolução Francesa, trouxe a luz a discussão sobre o acesso as informações. Durante o século XIX, a consolidação desses ideais reforçou a necessidade de abertura dos arquivos ao público. Até este momento a abertura era apenas para a pesquisa histórica, somente a partir da inclusão do direito à informação da Declaração dos Direitos Humanos de 1948 é que se torna um direito de todos os cidadãos.

Aqui sabemos que o direito de um acaba quando começa o de outro. Neste sentido, o direito de acesso à informação só é válido até o momento que não fere os direitos à privacidade e à segurança pública. Assim sendo, é preciso determinar prazos de sigilo para salvaguardar esses dois direitos, evitando que os documentos sejam utilizados de maneira prejudicial. Fonseca (1999, p.149) afirma que

No direito de acesso aos arquivos encontra-se um dos mais claros exemplos desta incompatibilidade, na contradição que se observa entre o direito à informação – entendido aqui como consequência do princípio da publicidade e da transparência na esfera do público – e o direito à privacidade, entendido aqui como o dever do Estado de manter sob sigilo informações relativas à intimidade dos indivíduos.

Portanto, podemos afirmar que o acesso é elemento fundamental na relação instituição/usuário e contribui para a formação dos arquivos institucionais. Os documentos são o registro da história de um país e o acesso a estes evidencia o caráter democrático e transparente de um governo que permite aos seus cidadãos o direito fundamental à informação garantido na CF/88.

A situação dos arquivos públicos brasileiros não tem permitido a aplicabilidade plena do direito à informação e a situação tornou-se bem mais corrosiva mediante a complexidade do sistema administrativo. A respeito disso ainda na década de 1990, Jardim (1999) apontava o descaso com os arquivos públicos e como este quadro de acervos acumulados, precariedade

organizacional. Para Jardim os diagnósticos realizados nos arquivos serviriam de premissas para a construção de políticas arquivísticas voltadas ao acesso à informação.

4.1 ACESSIBILIDADE X LEGISLAÇÃO – CONTEXTO BRASILEIRO

Quando mencionamos acessibilidade pensamos logo, em como os indivíduos podem ter acesso a tudo, e na arquivística falar em acessibilidade estamos falando de acesso a informação o que Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística¹⁷, acesso significa a possibilidade de consulta a documentos e informações e é a função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização.

O acesso à informação é garantido por lei. Está na lei 7 Messidor editada durante a Revolução Francesa; está na Constituição Federal de 1988 no seu art. 5º nos incisos

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte quando necessário ao exercício profissional;
XXXIII - Todos têm direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado,

na lei 8.159 de 1991 no seu capítulo V que foi recentemente revogado pela lei 12.527 de 2011

Art. 3º - Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública
Art. 5º - É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

Reconhecido como um direito humano fundamental, o acesso à informação pública está inscrito em diversas convenções e tratados internacionais assinados pelo Brasil. Ao regulamentá-lo, o Brasil passa a integrar um grupo de nações que reconhecem ser a informação sob a guarda do Estado um bem público. Este preceito favorece a boa gestão fortalecendo os sistemas democráticos e resultando em ganhos para a sociedade.

Os direitos do cidadão têm como contrapartida os deveres da administração pública no sentido de viabilizar o acesso à informação, tal como previsto no artigo 216, parágrafo 2º: "cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem".

Mesmo sendo garantido por lei desde o século XVIII, é bem mais recente a real abertura dos arquivos ao público. Silva apud Marli (2010)

¹⁷ Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. p.19. Disponível em <<http://www.portalan.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>>. Acesso em: out. 2012

É como efeito, uma ordem nova que nasce para os arquivos, se bem que, como vimos, não isenta de contradições e de aplicação não imediata, pois só em meados do século XIX surgem, de fato, salas para consulta nos arquivos, requisito de certo modo imposto pelas necessidades da Ciência Histórica.

A verdade é que não temos como falar de acesso à informação sem falar também das restrições a esta mesma informação. A mesma legislação que fala de acesso também fala de restrições. As restrições às informações produzidas por uma entidade pública são decorrentes das obrigações do próprio Estado. Elas salvaguardam situações inerentes a manutenção das atividades do Estado e a garantia da soberania, segurança nas relações bi e multilaterais, bem como a proteção da propriedade, seja territorial ou intelectual.

Uma legislação de acesso deve partir da premissa da máxima abertura, apenas elencando um restrito sistema de exceções que se contrapõem a afirmação de que toda informação é acessível. Portanto, ela deve ir além da proteção total do direito de acesso, definindo de forma detalhada a estrutura de um regime de acesso à informação efetivo e operacional.

Quando o cidadão recebe informação ele se torna um ser mais consciente em relação a outros direitos essenciais que possuem como saúde e educação, isto faz do cidadão um conhecedor dos seus direitos e com melhores condições de deles fazer usufruto.

Partindo deste contexto Canela e Nascimento (2009), elencam nove princípios para uma legislação eficiente no que tange o acesso à informação:

- a) A legislação deve ser orientada pelo princípio da máxima divulgação;
- b) As instituições públicas devem estar obrigadas a publicar informações consideradas essenciais promover ativamente um governo aberto, democrático;
- c) Exceções devem ser clara e rigorosamente desenhadas e sujeitas a rígidas provas de dano e interesse público;
- d) As solicitações de informação devem ser processadas rapidamente e com imparcialidade, e uma revisão independente de quaisquer recusas deve estar à disposição das partes.
- e) Custos excessivos não devem impedir o cidadão de solicitar informações.
- f) Reuniões de organismos públicos devem ser abertas ao público.
- g) As leis que são inconsistentes com o princípio de máxima divulgação devem ser alteradas ou revogadas
- h) Indivíduos que divulguem informações sobre irregularidades – denunciante – devem ser protegidos

Baseando-se nestes princípios, propomos uma análise da lei 12.527/11 referente à legislação brasileira de acesso à informação.

4.2 LEI 12.527/2011 – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Publicada em maio do ano de dois mil e onze, a lei 12.527/11 também conhecida como Lei de Acesso à informação veio contribuir para a consolidação do seu regime democrático, ampliando a participação cidadã e fortalecendo os instrumentos de controle da gestão pública, com o processo de abertura dos arquivos iniciada no governo do presidente Lula, bem como com o modelo de E-GOV que vem sendo implantado desde 2000. Veio também consolidar o Brasil como referência, pois, já divulgava suas informações espontaneamente, só faltava a lei para regulamentar esse sistema de divulgação.

Quando da publicação da Lei de Acesso à Informação a Controladoria Geral da União divulgou uma cartilha introdutória¹⁸ à lei e entende que

A Lei 12.527 representa uma mudança de paradigma em matéria de transparência pública, pois estabelece que o acesso é a regra e o sigilo, a exceção. Qualquer cidadão poderá solicitar acesso às informações públicas, ou seja, àquelas não classificadas como sigilosas, conforme procedimento que observará as regras, prazos, instrumentos de controle e recursos previstos.

Segue a tendência internacional de acesso à informação onde outros países também já regulamentaram – cerca de 90 países já possuem leis que regulamentam o direito de acesso à informação, como EUA, Inglaterra, Índia, México que primeiro previu a instauração de sistemas rápidos de acesso, a serem supervisionados por órgão independente, Chile e Uruguai¹⁹.

Com a regulamentação da lei 12 527, o Brasil criou seu marco regulatório referente ao acesso à informação, definiu procedimentos a serem seguidos pela administração pública no atendimento aos cidadãos quando da solicitação destas informações e ainda vencer a cultura do segredo que é a regra até então vigente no país. Essa cultura do segredo impede o acesso à informação e faz com que a administração pública decaia em eficiência, não permitindo o pleno exercício do direito pelos cidadãos e o cumprimento dos deveres pelo Estado.

¹⁸ Esta publicação tem a cooperação da UNESCO no âmbito do Projeto “Política Brasileira de Acesso a Informações Públicas: garantia democrática do direito à informação, transparência e participação cidadã”, o qual tem o objetivo de possibilitar a cooperação técnica entre a UNESCO e o Poder Executivo Federal brasileiro para que o direito de acesso à informação seja garantido a cidadãos e cidadãs brasileiros de forma eficiente, eficaz e efetiva. (Extraído da cartilha que está disponível no endereço: <<http://www.acs.ufpr.br/cgu.pdf>>. Acesso em: out. 2012)

¹⁹ Dados extraídos do site da Controladoria Geral da União

A lei 12.527/11 enquanto regulamentadora do acesso à informação entende que toda solicitação do usuário/cidadão é legítima do âmbito do seu interesse pessoal bem como no do interesse coletivo, salvo as exceções previstas por lei e que esta solicitação não requer justificativa; define ainda que serão criados canais eficientes de comunicação entre governo e sociedade e isto acontecerá mediante o estabelecimento de regras claras e procedimentos para a gestão das informações.

Quando analisamos a lei 12.527/11 sob os princípios citados percebemos a forma de construção desta. O primeiro princípio fala da premissa de máxima divulgação e o segundo da obrigação de publicar; esta premissa entende que toda informação mantida por entidades públicas está sujeita à divulgação – a lei trata destes aspectos no capítulo I que trata das disposições gerais ao definir no artigo 3º:

Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

O mesmo acontece no capítulo II que trata do acesso a informação e da sua divulgação, no artigo 6º define: Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a: I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação.

Os incisos IV e V do artigo 3º demonstram o princípio de um governo aberto, transparente: IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Não é preciso que o usuário/cidadão busque a informação para que a administração pública a divulgue. A lei garante a ampla divulgação das informações mesmo quando não requisitadas por qualquer usuário/cidadão desde que a informação seja apresentada de forma transparente e objetiva; os dados técnicos traduzidos para uma linguagem cotidiana e tudo seja acessível para todas as pessoas sem exceção.

A CGU (2011) identifica na LAI que a divulgação deve ser feita através de todos os meios disponíveis e obrigatoriamente em sítios da internet, sendo estabelecidos prazos para que sejam repassadas as informações ao solicitante. A resposta deve ser dada imediatamente, se estiver disponível, ou em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

As normas e procedimentos instituídos pela lei determinaram a criação de um serviço de atendimento em toda instituição pública com a finalidade de garantir ao usuário/cidadão o

acesso às informações mantidas sob sua custódia. Garante o serviço de busca e fornecimento da informação gratuito salvo no caso de cópias de documentos; que o usuário/cidadão tenha acesso completo à negativa em caso de documentos sigilosos e o acesso parcial, através de certidões extrato ou cópia, com a ocultação da parte sob sigilo, de informações contidas em documentos parcialmente sigilosos.

A Lei 12.527/2011 modificou a classificação existente da informação em relação aos prazos de sigilo. Como princípio geral, estabelece que uma informação pública só pode ser classificada como sigilosa quando considerada imprescindível à segurança da sociedade (à vida, segurança ou saúde da população) ou do Estado (soberania nacional, relações internacionais, atividades de inteligência). (CGU, 2011, p.16)

Estabeleceu ainda os prazos para a divulgação das informações de acordo com a sua classificação: **Ultrassegredo** - prazo de segredo: 25 anos (renovável uma única vez); **Secreta** - prazo de segredo: 15 anos; **Reservada** - prazo de segredo: 5 anos bem como especifica que a classificação das informações no âmbito administrativo serão de competência: Do Presidente da República, Vice-Presidente da República, Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas, Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica, Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior para o grau ultra secreto; das autoridades mencionadas acima, mais: titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista para o grau secreto e das autoridades supracitadas, mais: as que exercem funções de direção, comando ou chefia, de hierarquia equivalente ou superior ao nível DAS 101.5; as que compõe o grupo - Direção e Assessoramento Superiores, conforme regulamentação específica de cada órgão ou entidade para o grau reservado.

Diante do exposto, podemos disponibilizar a Lei de Acesso à Informação de acordo com o quadro abaixo.

Quadro 1 – Mapa da lei 12.527/11 Conhecida Como Lei de Acesso à Informação

Tema	Onde encontrar	Palavras-chaves
Garantias do direito de Acesso	Artigos: 3, 6, 7	Princípios do direito de acesso/Compromisso do Estado
Regras sobre a divulgação de rotina ou proativa de informações	Artigos: 8 e 9	Categorias de informação/Serviço de Informações ao Cidadão/Modos de divulgar
Processamento de pedidos de Informação	Artigos: 10, 11, 12, 13 e 14	Identificação e pesquisa de documentos/Meios de divulgação/Custos/ Prazos de

		atendimento
Direito de recurso à negativa de liberação de informação	Artigos: 15, 16 e 17	Pedido de desclassificação/ Autoridades responsáveis/ Ritos legais
Exceções ao direito de Acesso	Artigos: 21 ao 30	Níveis de classificação/ Regras/Justificativa do não acesso
Tratamento de informações Pessoais	Artigo 31	Respeito às liberdades e garantias individuais
Responsabilidade dos agentes públicos	Artigos: 32, 33, 34	Condutas ilícitas / Princípio do contraditório

FONTE: BRASIL. Controladoria Geral da União. Acesso à Informação Pública: Uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, 2011, p.19.

A lei fala de acesso imediato as informações disponíveis e isto nos leva a acreditar que a sua aplicabilidade poderá ser efetuada com sucesso se realizada em consonância com o uso das Tecnologias da Comunicação e Informação (TCI's) e não podemos falar em tecnologia da informação sem falar do maior sistema de rede existente: a internet. Jardim (1999, p.1) afirma que “a internet é um não-lugar, um fluxo multimídia incessante, rompendo com a linearidade da escrita e tendo como principais características a mutação e a multiplicidade”. E acrescenta “Onde a informação se encontra não é o mais importante e sim o acesso à informação”.

A disponibilidade das informações na internet auxilia consideravelmente na desobrigação das instituições públicas para com o cidadão no que concerne a obrigatoriedade de fornecer as informações. A instituição torna pública a informação através do seu sítio na internet e caberá ao usuário/cidadão ir buscá-la. Esse acesso direto ou poderíamos dizer acesso prévio no sítio beneficia a ambos no sentido de que o usuário/cidadão não precisa acionar a instituição ganhando tempo para realizar suas atividades que necessitem daquela informação e a instituição terá uma economia de tempo e recursos no fornecimento das informações.

4.3 POLÍTICA DE ACESSO A INFORMAÇÃO – PRINCÍPIOS NORTEADORES

Falar em política de acesso à informação é contextualizá-la no campo da organização administrativa moderna. As dimensões culturais, sociais e econômicas que envolvem as sociedades modernas fazem com que as políticas públicas de acesso a informação ganhem contornos nunca antes visíveis. Sua complexidade se dá no fato das inúmeras vertentes que convergem ou não no sentido de um constructo que fortaleça a relação Estado e sociedade.

Jardim (2009) aponta que nesse cenário de construção de políticas públicas voltadas à informação a máquina administrativa do Estado desempenha papel preponderante na construção de políticas públicas voltadas à informação.

As divergências iniciam-se no próprio âmago da construção do seu conceito. Autores como Frohmann, González de Gómez, Rowlands, entre outros, citados por Jardim et al. (2009) compreendem que para a existência de uma política de informação é preciso que esta coexista com a infraestrutura da informação aqui entendida como o conjunto de recursos, serviços e sistemas disponibilizados para um constructo informacional independente deste ser ou não apoiado por sistemas informatizados.

É bem verdade que não há como elaborar uma política de informação sem considerar o contexto no qual esta política está inserida. Assim sendo, a construção de uma política de informação está intimamente ligada a organização administrativa do Estado e, portanto, reflete o Estado. Sua construção tem relação direta com o poder legitimador do próprio Estado.

Com a transformação da sociedade, as políticas de informação vão adquirindo novas dimensões e se transformando através do seu caráter dinâmico e mutável que cresce à medida que a sociedade avança. Essas novas dimensões se norteiam em dois aspectos: o primeiro é o que define a informação, como bem público no regime democrático (CGU, 2011) e, assim sendo, pertencente a todos, e o segundo é o que compreende a informação como objeto de valor negociável – quem tem informação, tem poder – e relacionando-a com o mercado extremamente competitivo.

Revisando a literatura compreendemos ser consenso entre os autores (JARDIM, 1999, 2009, 2012, 2013), (MAGNANI; PINHEIRO, 2011), (SILVA, 2009, apud MAGNANI; PINHEIRO, 2011) entre outros, que tratam deste assunto, que não existe uma única política que abranja tudo, pois, é partindo de um caso específico que se constroem políticas públicas. Neste sendo Jardim et al (2009, p. 09) definem políticas públicas informacionais como sendo

O conjunto de premissas, decisões e ações – produzidas pelo Estado e inseridas nas agendas governamentais em nome do interesse social – que contemplam os diversos aspectos (administrativo, legal, científico, cultural, tecnológico, etc.) relativos à produção, uso e preservação da informação de natureza pública e privada.

Neste contexto, fazer política pública pode ser entendido como responder a questões e tomar decisões. As questões a serem respondidas seriam: quem ganha o quê, por quê e que diferença faz e as decisões são tomadas se baseando nas respostas à essas perguntas. As

decisões são tomadas a partir da identificação de um problema, a partir de então é preciso decidir o que fazer com o problema, como fazer e para quem se vai fazer.

4.4 INFORMAÇÃO E ATORES SOCIAIS

A base da construção de um estado democrático é constituída de dois caminhos: a estrutura administrativo-burocrática e as informações que dela emanam em direção aos seus atores sociais. Sadalla Bucci (2009) afirma que a CF/88 adotou o estado democrático e elegeu como um de seus preceitos fundamentais a cidadania que implica e acesso amplo da informação. Fonseca (1999) vai além ao afirmar que neste sentido ocorre uma tentativa de estabelecer relações sociais entre a sociedade e o estado. Estas relações são permeadas de informações as quais precisam ser acessadas para que se concretizem.

O acesso à informação é pressuposto fundamental em uma sociedade que transpassa a era da ‘sociedade da informação e do conhecimento’. Jardim (1999a) afirma “A ênfase na gestão da informação desloca-se do acervo para o acesso, do estoque para o fluxo da informação, dos sistemas para as redes”. Podemos dizer que a informação passou a ser, ou sempre foi, fonte de poder, Fonseca (1999), desta forma, a informação e o conhecimento ressurgem como instrumentos de dominação que, por esta razão, não podem ser monopolizados pelo Estado para não formar uma população de alienados e nem devem estar concentrados nas mãos de poucos para não ampliar a desigualdade social.

O acesso à informação, deveria ser o processo mais fácil dentro das relações sócio/informacionais já que vivemos em um período da era da informação e do conhecimento, era do acesso, ou ainda, sociedade em rede, conforme aponta Castells (1999, p. 22) se refere a esta nova sociedade em rede como "um processo de construção de significado com base em um atributo cultural, ou ainda um conjunto de atributos culturais inter-relacionados, o(s) qual(is) prevalece(m) sobre outras fontes de significado" e está estritamente relacionado a um contexto social específico de caráter cultural e social (idem, p. 26).

Isto posto, necessitamos definir qual conceito do que é informação utilizar. Dado a multiplicidade de conceitos que dispomos para o termo. Isto, por que não podemos compreender o processo da relação Estado-sociedade sem entender esse conceito.

Informação é um conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidirecionada. (SILVA, RIBEIRO, 2008, p.37).

Foram, também, apresentadas seis propriedades para a Informação: estruturação pela ação (humana e social); integração dinâmica; pregnância; quantificação; reprodutividade; e

transmissibilidade (SILVA, RIBEIRO, 2008, p.42). Daí podemos compreender que o acesso à informação é primordial para que haja comunicação entre o Estado e a sociedade construindo-se um Estado democrático.

Quanto ao direito de Acesso à Informação, Mendel (2009) aponta para o Relatório Anual do relator especial da Organização das Nações Unidas – ONU, que considera

O direito de buscar, receber e transmitir informações impõe uma obrigação positiva sobre os Estados no intuito de assegurar o acesso a informação, sobretudo no que tange às informações mantidas pelo Governo em todos os tipos de sistemas de armazenamento e recuperação[...] Relatório do Relator Especial, Promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Doc. da ONU E/CN.4/1998/40, de 28 janeiro de 1998, § 14)

Ou ainda:

O direito de acesso à informação em posse das autoridades públicas constitui um direito humano fundamental que deve ser efetivado em nível nacional através de legislação abrangente (leis de liberdade de informação, por exemplo) baseada no princípio da máxima divulgação, estabelecendo a presunção de que toda informação é acessível e está sujeita somente a um sistema estrito de exceções. (Declaração Conjunta dos Mandatários da ONU, 2004)

A essas afirmativas podemos conjugar o caráter sociológico da constituição da relação social Estado-sociedade. O governo brasileiro até então ineficiente ao assegurar um dos direitos fundamentais dos indivíduos sob a ótica do não atendimento das necessidades informacionais bem como da promoção de ações para tal, passa agora pelo aspecto normativo á promulgar a constituição de fato desse direito fundamental. Victor Roberto em sua tese O Acesso à Informação na Legislação Brasileira (2012) afirma que tal incapacidade está presente no insucesso na forma de garantir os direitos fundamentais diante das flagrantes violações dos direitos humanos ocorridos no século XX e que o Estado só conseguirá garantir eficazmente o direito de acesso a informação – direito fundamental – ao respeitar as liberdades individuais bem como á prática desses direitos.

Diante disso é certo que a capacidade organizativa dos arquivos públicos será fundamental para a construção dessa relação. No entanto, esse não é o único aspecto a ser observado. Aqui existe um elemento que servirá de ligação entre a sociedade e o Estado: os atores “funcionais”. Os funcionários públicos e gestores como atores sociais e parte do processo, atuam na aplicabilidade da Lei de Acesso a Informação, contribuindo de modo participativo para a difusão das informações que gerarão conhecimento, ou seja, a informação está ligada à produção de conhecimento no indivíduo, sendo definida por Freire (2006, p.58 apud Barreto, 1994, p.4) “como agente mediador na produção do conhecimento, [qualificando-se] em forma e substância, como estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e seu grupo”. Em decorrência, as ações dos atores

sociais que trabalham com a informação devem atuar de modo a promover os fluxos de informação em todos os diferentes planos.

Completando o cenário da disseminação da informação no âmbito institucional estão os atores sociais que moldados ou não²⁰ trazem o aspecto humano para a relação que se tenta construir. Estes são elementos fundamentais na consolidação do Acesso à informação quando da aplicabilidade da LAI. A compreensão desta e a efetiva construção de uma sociedade da informação perpassa pela subjetividade de cada indivíduo que direta ou indiretamente busca ou fornece a informação.

Jardim (2013, p. 386-387) aponta que as próprias ações do Estado passam pelo processo de produção informacional, pois, toda ação é contínua e gera registros documentais para suporte à tomada de decisões futuras. Assim, a divulgação das informações também serve de instrumento de controle social do Estado pela sociedade. Aborda ainda o aspecto da opacidade informacional resultante de lacunas de transparência e que esta, se reflete em várias dimensões, dentre elas a preservação e uso social dos documentos governamentais como fonte para o direito social à memória.

A garantia, de todo cidadão, do direito de receber dos órgãos públicos informações de interesse particular ou de interesse coletivo ou geral surgiu na Constituição de 1988 (inciso XXXIII do Artigo 5º da Constituição), sendo que sua regulamentação só está sendo finalmente implantada com a LAI. E aí já se vão mais de três décadas de ausência de transparência e publicização das informações geridas²¹ pelo Estado. A falta de cultura política que favoreça a partilha do poder é agravada pelo despreparo do Estado “para tornar acessíveis à sociedade as informações, os procedimentos, as decisões de governo, e também para estabelecer relações de parceria com a sociedade”. Carvalho (1998, p. 16)

A relação entre os atores sociais e a informação passa a um estame de ação social quando esta relação deixa de ser polarizada em apenas duas direções e passa a abranger um número maior de atores envolvidos o que nos permite a construção de uma ação social multipolarizada com aspectos precípuos à orientação de um objetivo relacional entre os indivíduos/agentes produtores e a sociedade. Esta dimensão da construção da ação social é

²⁰ Guesser (2003, p. 151-154) baseado na teoria de Parsons indica em sua tese que existe uma força externa que molda e determina as ações dos atores e que essa força, em junção com os valores individuais exercem forte influência na tomada das decisões. Aponta também que a subjetividade, ou a intersubjetividade dos atores, é extremamente importante e determinante das ações sociais. Desconsiderar as motivações pessoais e a liberdade subjetiva dos atores é criar um mundo imaginário, idealizado, que não corresponde à realidade concreta.

²¹ Aqui fazemos uma crítica a ausência de gestão documental/arquivística/informacional no sentido de que a ineficiência do Estado brasileiro que é “– exceções à parte – ainda é historicamente precária, reflexo de zonas de opacidade informacional, resultantes lacunas de transparência imensas reservas de opacidade na gestão do que é público-estatal.” Jardim (2013, p.386).

moldada quando o comportamento dos agentes é orientado pelos usuários/cidadãos ao definirem como estes esperam e querem que àqueles trabalhem para atender às suas necessidades informacionais.

4.5. A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO PONTO DE PARTIDA

A tecnologia evolui para o homem. Nas últimas décadas acompanhamos o surgimento e desaparecimento de tantas tecnologias que nos perguntamos se o homem será capaz de acompanhar esse ritmo evolucionário. As inovações no campo tecnológico são capazes de trazer facilidades e conforto a nossa vida. Isso não é diferente quando falamos do acesso a informação. As inovações tecnológicas estão aí para que possamos ir lá e ter acesso a tudo quanto imaginamos ou podemos dispor.

Se entendermos que o usuário/cidadão é parte fundamental deste processo democrático identificaremos também, que ele é quem dá a palavra final no processo tecnológico, afinal, será dele que partirá as críticas em relação a um sistema que não atende as suas necessidades.

A compreensão de que existe um consenso entre especialistas das mais diversas áreas de que as organizações bem-sucedidas no século XXI são aquelas centradas no conhecimento, no fluxo intenso de informações e em pessoas capacitadas participando de decisões nos leva a crer que as tecnologias da informação adquirem uma importância imensurável, invadindo todo o processo produtivo e não permitindo que a organização sobreviva sem ela.

Estamos tão inseridos nesse meio que não percebemos qual o conceito de tecnologia da informação. O termo "Tecnologia da Informação e Comunicação" serve para designar o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação e composta por Hardware, software, sistemas de telecomunicações e gestão de dados e informações. Neste aspecto, as TIC's são parte essencial do processo de construção informacional voltada ao uso por parte dos usuários/cidadãos. A aplicabilidade das TIC's beneficia as instituições melhorando sua qualidade e disponibilidade de informações e conhecimentos.

Na era atual é impossível compreender processos de gestão sem que estejam intimamente relacionados com as TIC's e as principais razões para que isto aconteça é o uso dos recursos tecnológicos como única forma de desempenhar tal atividade; melhoria dos processos internos; redução de custos agregando valores ao produto final que é a informação ao alcance de todos. A complexidade das instituições as obriga a tratar as TIC's como uma oportunidade de responder aos constantes desafios que são impostos e como forma de

resposta aos usuários/cidadãos que estão cada vez mais conscientes e exigentes quanto ao cumprimento dos seus direitos.

5 DESCRIÇÃO E Apreciação ANALÍTICA DOS RESULTADOS

O instrumental analítico utilizado nos trouxe a uma apreciação dos dados obtidos em dois momentos distintos. Um primeiro momento, realizamos a observação de aspectos informacionais dentro da instituição. A observação participante realizada na instituição contém dados que justapõem aqueles obtidos pelo questionário. Observamos os aspectos informacionais balizados pelas características da informação do modelo de Jardim (2013) acrescidos ainda da Lei de Acesso a Informação – Lei 12.527/2011 e da Lei de Responsabilidade Fiscal – Lei Complementar 101/2000. Um segundo momento, quando aplicamos o questionário obtendo opiniões contextualizando as relações dos atores sociais com a informação produzida/recebida na instituição.

A coleta dos dados fez uso dos instrumentos correlacionados de forma que ao serem utilizados durante a pesquisa se entrelaçam. Inicialmente, o roteiro de observação buscou elementos da realidade vivida dia-a-dia pela instituição identificando os aspectos que interferem diretamente no sentimento de desburocratização dos processos administrativos da instituição. O fato de estar inserida ativamente nesta realidade, permitiu compreender nuances de caráter secundário como a difusão das informações e a construção de uma memória coletiva.

5.1 OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE – PESQUISADORA INSERIDA NO AMBIENTE

A construção da pesquisa foi baseada em aspectos como as características das informações produzidas pela PBPREV, a Lei de Acesso à Informação (LAI) – 12.527/2011, sob a óptica weberiana da burocracia na administração e a atuação dos atores sociais envolvidos no processo de produção e uso das informações.

No processo de pesquisa, a participação foi efetiva, pois, fazia parte das atividades desenvolvidas em cumprimento a componente curricular obrigatória de “Estágio Curricular Obrigatório”. Para melhor identificar os aspectos pesquisados, e fazendo uso dos instrumentos de coleta de dados, fez-se necessário a construção de um roteiro de observação; roteiro este, que auxiliou na identificação de elementos cruciais para a pesquisa.

Inicialmente e, sob a ótica das características informacionais Jardim (2013) apresenta

Quadro 1: Características das informações a serem obtidas pelo cidadão

“Informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos”.
“Informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado”.
“Informação primária, íntegra, autêntica e atualizada”.
“Informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços”.
“Informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos”.
“Informação relativa: a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos; b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores”.

Fonte: Jardim (2013, p.388)

Assim, quanto aos aspectos informacionais observados durante a pesquisa temos:

1. Internamente, pelos atores “funcionais”, a busca das informações ficou condensada na quarta característica compreendida por Jardim, isso pelo fato de que a utilização informacional interna se dava no âmbito da consolidação dos serviços prestados (a PBPREV atua no ambiente previdenciário, concedendo aposentadorias e pensões aos funcionários do estado da Paraíba ou aos seus parentes de primeiro grau);

2. Externamente, a busca das informações passa por todas as características, isso pelo fato de que as informações são oferecidas tanto aos cidadãos regulamentada pela LAI em seu Capítulo III, Seção I – Do pedido de Acesso Art. 10²² – informações que lhe dizem respeito – ou aos órgãos e entidades reguladoras (informações prestadas ao Tribunal de Contas do Estado) pelo Decreto nº 33.050/2012 e como resultado da aplicação da Lei Complementar nº 101 também conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal. Mesmo que a aplicação da legislação vigente ainda seja considerada um processo moroso.

²² Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida. § 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação. § 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet. § 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Quanto aos aspectos da burocracia weberiana conseguimos antever que o conceito de burocracia utilizado por muitos é inversamente ao proposto por Weber conforme explicitado por Chiavenato (2003):

Quadro 2: Elementos característicos da burocracia weberiana e sua visualização pelo senso comum.

Elementos característicos da burocracia weberiana	Elementos característicos da burocracia para senso comum
Caráter legal das Normas e Regulamentos – existência de normas e regulamentos previamente estabelecidos por escrito; impera a formalidade; racionalidade organizada.	
Caráter formal das comunicações - todas as ações e procedimentos são feitos para proporcionar comprovação e documentação adequadas	
Caráter racional e divisão do trabalho – a divisão sistemática do trabalho garante eficiência à instituição	
Impessoalidade nas relações – o aspecto pessoal não é considerado na ocupação dos cargos. O poder deriva do cargo e/ou função e não da pessoa.	
Hierarquia da autoridade - A autoridade que dá as ordens necessárias para a alternância desses deveres é distribuída de forma estável e rigorosamente delimitada por normas	
Rotinas e procedimentos - fixação de regras e normas técnicas para o desempenho de cada cargo.	
Competência técnica e mérito - A admissão, a transferência e a promoção dos funcionários são baseadas em mérito	Excesso de papelada, ausência de soluções rápidas, apego dos funcionários aos regulamentos e rotinas e ineficiência

e competências técnicas.	organizacional.
Especialização da Administração – baseada na separação da propriedade privada da administração, ou seja, os atores atuantes na administração pública são profissionais qualificados	
Previsibilidade do funcionamento – todos se comportam de acordo com as normas e regulamentos da organização, a fim de que esta atinja a máxima eficiência possível.	

Fonte: Elaborado pela autora baseado na obra de Chiavenato (2003, p.258-281)

A concepção da burocracia por parte dos cidadãos fica visível quando da frustração, muitas vezes presenciadas pela autora, quando o cidadão buscava acesso a uma informação que lhe diz respeito, mas sem sucesso, ou ainda, com excessiva demora dado ao cumprimento das normas internas da instituição. A Normatização da necessidade de analisar cada pedido individualmente e, essa análise, realizada por apenas uma pessoa competente garantia que os pedidos não fossem atendidos de imediato, bem como a inexistência de opções de acesso a informação requerida (a informação é fornecida apenas em meio impresso) sendo necessário que o usuário se deslocasse mais de uma vez para que tivesse sua solicitação finalmente atendida.

Em contrapartida, dentro da instituição, os processos seguem um fluxograma definido para melhor dar vazão ao quantitativo de solicitações diárias. A definição de fluxograma assim como, de prazos para avaliação, estudos e pareceres é visto como mais um entrave, por parte dos usuários. No entanto, é preciso dizer que a definição destas etapas no processo de prestação de serviços aos usuários da PBPREV é essencial ao bom funcionamento desta. Não seria possível a realização de todas as etapas do processo de prestação do serviço ao usuário em um único momento, pois, desta forma se poderia estar pulando etapas e deixando de atender ao usuário-cidadão de forma correta, atendendo também aos demais potenciais usuários que ainda não solicitaram qualquer serviço à instituição.

Do ponto de vista da transparência e do acesso à informação fica claro que a concentração da liberação do acesso as informações requeridas é um entrave a mais a transparência haja visto que a deliberação do acesso será precedida da exigência da presença de tal pessoa no ambiente, ou seja, caso esta necessite se ausentar do local do trabalho as

demandas se acumularão por impossibilidade dos demais funcionários não disporem de autonomia para tal. Neste aspecto e, permitindo maior agilidade no processo informacional, a solução seria a identificação por parte de uma comissão avaliativa, das informações que poderiam ser liberadas com autorização prévia de funcionários capacitados para tal, como por exemplo, aqueles que participam da etapa de avaliação dos documentos que compunham a abertura dos processos junto a instituição, e posterior parecer da solicitação.

A contribuição das tecnologias de informação e comunicação - TIC's é um aspecto que tem gerado intervenções de melhoria no fluxo informacional, sendo identificado as melhorias no aspecto de trâmite das informações para o Tribunal de Contas do Estado (TCE), onde até o ano de 2012, este processo era totalmente físico, passando a ser em ambiente web a partir do referido ano, garantindo celeridade e eficiência aos serviços prestados aos usuários da PBPREV. A agilidade no envio das informações e conseqüentemente o seu retorno, contribui para que o usuário/cidadão possa ter seus direitos assegurados em tempo hábil. O constructo informacional em ambiente digital precisará de um remodelamento para ser disponibilizado de maneira clara e objetiva.

5.2 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO

Neste momento da pesquisa aplicamos um questionário com questões fechadas e abertas com doze questões que visavam identificar o nível de conhecimentos dos usuários internos quanto a legislação, sua aplicação e quais os pontos de melhoria no atendimento aos usuários/cidadãos, buscando com isso, a opinião dos respondentes que diariamente fazem uso das informações, no desenvolvimento das suas atividades. O questionário foi aplicado aos vinte e oito respondentes que se dispuseram a fornecer as informações.

Perguntados inicialmente, sobre sua opinião sobre a rapidez com que a instituição fornece as informações, identificamos que 68% afirmaram que a instituição fornece as informações com rapidez, no entanto, 32% dos respondentes que as vezes a instituição fornece as informações com rapidez e alguns foram além, ao apontar motivos para que isto ocorra. Um respondente atribuiu a rapidez (as vezes) da disponibilidade de informações ao quantitativo de funcionários "No caso do setor que eu trabalho há uma grande movimentação de processos e poucos funcionários para cumprir a responsabilidade". Um outro destacou "nem sempre dispomos da informação requerida". O respondente não especificou se a informação não estava disponível na instituição ou se ela é inexistente.

Neste aspecto, percebemos um primeiro sinal da disponibilidade das informações, é preciso que estas estejam organizadas internamente para poder refletir no atendimento aos

usuários/cidadãos que delas necessitarem. Souza (1995, p.172, apud JARDIM, 1999, p.6) afirma que "os problemas arquivísticos principais dos órgãos governamentais observados são, em geral, dois: a perda do controle do acervo e a dificuldade de acessar as informações". Ou seja, é preciso haver uma gestão documental eficiente para que a disponibilidade das informações seja alcançada.

Perguntados sobre suas necessidades informacionais, a frequência com que buscam informações, os respondentes ficaram divididos em cinco categorias: as vezes, raramente, frequentemente, sempre e nunca, isto devido as necessidades das atividades desenvolvidas. Alguns respondentes acrescentaram oralmente esta informação. Assim sendo, verificamos que a busca das informações é motivada racionalmente pela execução diária das atividades desempenhadas.

As necessidades informacionais dos usuários internos, são atendidas satisfatoriamente, mesmo que com algumas limitações (Tabela 7) quando contabilizamos que 75% dos respondentes afirmaram ser atendidos. É visível que as limitações não são fatores determinantes para atravancar o processo de difusão da informação. Corroboramos com isso Jardim (2013, p.385) ao afirmar que "ainda é incipiente a literatura a esse respeito. Observa-se, porém, em eventos da área arquivística realizados entre 2011 a julho de 2013, que a crescente discussão sobre as reais condições dos serviços arquivísticos governamentais atenderam satisfatoriamente às demandas da LAI".

Os respondentes contribuíram com a identificação de gargalos que limitam o atendimento das necessidades de forma satisfatória como sendo por eles definidos: a burocracia, ausência de digitalização dos dados, falta de um sistema integrado de informação (maior utilização das TIC's) e o comportamento dos usuários. Dos cinco (05) respondentes, três (03) deram como motivo a "burocracia" (entendido como disfunção burocrática) "Burocracia administrativa, ausência de digitalização dos dados" "Há uma demora causada pela burocracia e tramitação do próprio pedido de colaboração" "Às vezes, mas a burocracia e falta de um sistema integrado de informação, entre os órgãos, dificulta o resultado prático". Outro respondente considera o atendimento como motivo "Muitas vezes a espera, falta de paciência prejudicam o atendimento". Um outro não opinou.

Quando perguntados se os respondentes costumavam orientar os usuários/cidadãos obtivemos um dado significativo quanto àqueles que responderam negativamente. Isto por que dos quatro (04) respondentes que assinalaram "não", dois (02) justificaram "Eu não trabalho diretamente com o público" e "nunca achei necessário". Dos seis (06) respondentes, um (01) justificou "Não trabalho diretamente com atendimento ao público, mas sempre que

atendo e que sou questionada informo com clareza". Como a maioria dos respondentes 64% assinalou que orienta quanto a legislação e os prazos, isto facilita as relações Estado sociedade permitindo a transparência informacional que Jardim (2012, p. 5 apud JARDIM, 1998, p.44) define como sendo

Um território para o qual confluem práticas informacionais da sociedade civil e do Estado. Território "relacional", por sua vez, construído e demarcado por essas mesmas práticas de gestão e uso social da informação governamental. Território que, por mecanismos diversos, favorece a interação informacional (como prática socialmente emancipatória/ transformadora) de duas instâncias: a dos diversos agentes do aparelho de Estado e aquela do cidadão-incluído. Ampliam-se assim, por princípio, as possibilidades de controle democrático da sociedade política pela sociedade civil.

A aplicação do questionário revelou opinião positiva acerca do grau de conhecimento da LAI e disponibilidade de informações acerca da legislação, isto se reflete na parcela dos respondentes (61%) que disseram conhecer a Lei de Acesso à Informação, mesmo que em nível razoável (46%). A busca das informações sobre a LAI (tabela 11) ocorre por vários meios de comunicação, no entanto, como aponta Jardim (2012, p.393) "vale observar que, apesar da divulgação da Lei em diversos espaços de comunicação social, o Governo Federal não recorreu a campanhas publicitárias para maior difusão da LAI".

Isto posto, podemos entender que a aplicabilidade da lei é feita de maneira informal, sendo mais uma necessidade no desenvolvimento das atividades do que a decisão consciente do uso da lei em favor de uma efetividade dos serviços fornecidos pela instituição. O caráter informal da aplicabilidade da LAI na instituição fica visível quando perguntado aos respondentes sobre este aspecto, 29% afirmam que a aplicação da lei se dá de forma parcial e outros 21% desconhecem a aplicabilidade da LAI na instituição.

Quando perguntados sobre a aplicação da LAI como um facilitador no atendimento aos usuários/cidadãos os respondentes, totalizando um percentual de 79%, afirmaram que a lei facilita o atendimento aos usuários, no entanto, uma parcela de 57% vai além de afirmar a facilidade no atendimento. Entendem que a aplicação da Lei facilita o atendimento aos usuários devido a um maior acesso às informações dando celeridade aos procedimentos administrativos, traz esclarecimentos aos usuários/cidadãos garantindo maior transparência dos dados fornecidos pelas instituições. Acrescentando ainda um dos respondentes afirmou "facilita, embora corriqueiramente gere interpretações equivocadas". Dois outros apontam ainda uma aproximação do usuário/cidadão com a instituição.

O fomento a aplicação da LAI nas instituições necessita da participação dos gestores, pois, "as possibilidades de acesso à informação governamental pelo administrador público e o cidadão encontram-se diretamente relacionadas com o conjunto de práticas desenvolvidas

pela administração pública no decorrer desse ciclo informacional” Jardim (1999, p.33). Nesta perspectiva, os respondentes, quando perguntados se os gestores da instituição incentivam seus colaboradores a colocar a LAI em prática, 54% afirmaram desconhecer o incentivo por parte dos gestores. Isto mostra uma ausência de interação entre os usuários internos da instituição em busca de um objetivo comum: o acesso a informação. O estudo amostral e a revisão da literatura contribuíram, no entendimento da pesquisadora, para corroborar com a hipótese levantada de que as relações informacionais contribuem à aplicabilidade da LAI no âmbito burocrático da PBPREV. (Tabela 15).

Solicitados a se colocar no lugar do gestor da instituição e identificar uma ação para facilitar o acesso a informação, obtivemos a seguinte retorno: do total de vinte e oito (28) respondentes, onze não responderam à questão, informando verbalmente a pesquisadora que não se veem na posição de gestor da instituição, correspondendo a 39% dos respondentes. Nos demais dezessete (17), totalizando 61% identificamos nas respostas, três aspectos por eles elencados: que é preciso garantir o acesso a informação, seja na forma física ou em ambiente digital, que é preciso uma maior capacitação dos funcionários para melhor atender aos usuários/cidadãos e que o uso das TIC's é ponto chave na evolução da relação sócio/informacional garantindo transparência e visibilidade à instituição.

Um respondente coloca que “adaptando sempre que possível a moderna tecnologia, via internet de dados essenciais dos servidores públicos, aposentados, pensionistas e seus dependentes, para facilitar o acesso”. Um outro discorre “como gestor, eu abriria cada vez mais o acesso às pessoas em relação as coisas que sejam pertinentes a eles próprios, para que assim haja mais transparência no órgão em questão, tanto aos atos, quanto à legalidade de suas ações”. Corroborando com a afirmativa acima no terceiro aspecto identificado, um respondente aponta “preparar os funcionários da instituição através de cursos além de disponibilizar, todas as informações pertinentes, no portal da instituição”

Os serviços de acesso a informação precisam evoluir na proporção que as tecnologias de informação e comunicação - TIC's evoluem, pois, já é realidade que as TIC's promovem a acessibilidade e maior interação entre os usuários. Essa evolução modifica e personifica as relações informacionais cumprindo com sua finalidade para com a sociedade no atendimento eficiente e transparente, remodelando assim a forma de se fazer gestão, aplicando alguns dos preceitos elaborados por Weber, mas, que precisam ser revisitados de tempos em tempos para maior adaptabilidade as novas formas de interação – arquivo/usuário/sociedade.

Jardim (1999a) afirma que as atuais tecnologias da informação fomentam um 'espaço virtual' com funcionamento e características próprias que produzem novas configurações de

produção, fluxo e acesso à informação; afirma ainda que “bom a banalização das tecnologias da informação, os usuários (aos menos os não excluídos do acesso às tecnologias da informação), produzem novas demandas e provocam a realocação ou supressão de fronteiras que demarcam tais espaços”,

O uso da informação tem sido determinado pela necessidade informacional do usuário a medida que este passa a ter interesse em determinado assunto. Neste contexto, a LAI, aliada com as TIC's contribui positivamente para o redesenho de uma sociedade, uma vez que, amplia seu poder à medida que os usuários se tornam detentores das ferramentas de controle da sociedade.

A pesquisa corroborou ainda com a identificação de gargalos informacionais que podem ser eliminados através da gestão documental, pode transformar a PBPREV em uma instituição com alto grau de aplicabilidade da LAI e conseqüentemente, numa das instituições mais transparentes e eficazes no âmbito informacional. Jardim (2013, p.5) aponta que

O fundamento da LAI é a primazia da transparência do Estado sobre a opacidade. Para tal, as condições de acesso à informação arquivística governamental devem ser garantidas ao cidadão. Trata-se, neste caso, de cumprir o disposto no parágrafo 2º do artigo 216 da Constituição Federal: “Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”. A gestão da informação governamental é, portanto, um requisito básico para que a LAI tenha pleno uso social.

Jardim (2013) afirma ainda que os graus ou a total ausência da gestão documental é um dos fatores do distanciamento entre o Estado e a sociedade.

Outro ponto importante a ser ressaltado é a quantidade de respondente (79%) que acredita que as TIC's são facilitadoras na aplicabilidade da LAI e na redução da burocracia do senso comum (disfunções burocráticas) ou podemos ainda entender que a PBPREV caminha para a desburocratização dos seus serviços (Tabela 16). Assim como entendem que a LAI também facilita e dar celeridade no atendimento aos usuários/cidadãos (Tabela 12).

A LAI, tem como diretrizes os princípios de publicidade máxima da administração pública, sendo o sigilo a exceção. Neste sentido, prevê em seu artigo 3º diretrizes como

Divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; desenvolvimento do controle social da administração pública.

Observamos também que no aspecto de publicização das informações os respondentes demonstram conhecimento razoável em relação a LAI (Tabela 10) e sua aplicabilidade onde consideram três dos nove princípios adotados por Canela e Nascimento (2009) sendo os seguintes: a) a legislação deve ser orientada pelo princípio da máxima divulgação; b) as instituições públicas devem estar obrigadas a publicar informações consideradas essenciais

promover ativamente um governo aberto, democrático; c) As solicitações de informação devem ser processadas rapidamente e com imparcialidade, e uma revisão independente de quaisquer recusas deve estar à disposição das partes.

Neste contexto, da LAI e das TIC's podemos antever a relação destes dois parâmetros na construção de uma política de acesso a informação, onde, os usuários internos das instituições têm papel fundamental como elo entre a instituição e o usuário/cidadão. Categorizamos aqueles, como balizadores do constructo de uma sociedade democrática eficiente e transparente. Assim a aplicação da LAI visa reconfigurar as relações sócio/informacionais como aponta Jardim (2013, p.401)

Num país cujas estruturas estatais tendem a ser perpetuar sob a lógica da opacidade na sua configuração e na sua relação com a sociedade, a Lei de Acesso à Informação é um convite à construção de zonas inéditas de transparência informacional. Os agentes dessa construção são não apenas os diversos aparatos do Estado, mas também os mecanismos de controle social mobilizados pela sociedade.

Assim, a LAI surge no ambiente democrático como ferramenta de controle e um importante instrumento de exercício da cidadania permitindo ao usuário/cidadão renovar as relações com o Estado, possibilitando um diálogo aberto e transparente e abrindo a oportunidade de os cidadãos acompanharem as ações dos governos e cobrarem uma boa gestão pública.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entendemos que definir e manter a tríade – informação-tecnologia-usuário é passo importante na construção de uma democracia eficaz, transparente e cidadã. Incluindo-se outras variáveis, como políticas de acesso a informação voltadas aos usuários estaremos aprimorando os serviços fornecidos aos usuários/cidadãos. Com a rápida mudança das coisas, novas formas de participação do cidadão irão surgir e é preciso pensar no futuro para que possamos acompanhar as novas tendências, buscando sensibilizar as pessoas, cada vez mais, para questionar, intervir e buscar de forma autônoma a apropriação das novas ferramentas tecnológicas de informação e comunicação.

Neste contexto, Jardim (1999, p.31,32) afirma que

O livre fluxo de informação entre Estado e sociedade civil é essencial para uma sociedade democrática: cabe, assim, ao governo minimizar a carga de demandas sobre a sociedade civil, diminuindo o custo de suas atividades de informação e maximizando a utilização da informação governamental. Assim sendo, a tecnologia da informação não é um fim em si mesmo: trata-se de um conjunto de recursos que auxilia a efetividade e eficiência das ações do governo;

Neste aspecto, as falas e práticas dos atores sociais se destacam na identificação de gargalos que entravam o exercício da cidadania, que implica no acesso amplo à informação como destaca Sadalla Bucci (2009). Jardim (1999, p.172) corrobora “tanto quanto as estruturas organizacionais, sistemas e demais recursos acionados no campo informacional do Estado, falas e práticas merecem ser observadas”. E vai além “O conceito de "lugar" torna-se secundário para o profissional da informação e para os usuários” (JARDIM, 1999a), ou seja, o acesso às informações pelo usuário/cidadão independe do espaço – físico ou digital. (Tabelas 5 e 6).

Falas como “nem sempre dispomos das informações requeridas”, “as vezes, mas a burocracia e falta de um sistema integrado de informação, entre os órgãos, dificulta o resultado prático”, “muitas vezes a espera, falta de paciência prejudicam o atendimento”, “adaptando sempre que possível a moderna tecnologia, via internet de dados essenciais dos servidores públicos, aposentados, pensionistas e seus dependentes, para facilitar o acesso”, “como gestor, eu abriria cada vez mais o acesso às pessoas em relação as coisas que sejam pertinentes a eles próprios, para que assim haja mais transparência no órgão em questão, tanto aos atos, quanto à legalidade de suas ações”, “preparar os funcionários da instituição através de cursos além de disponibilizar, todas as informações pertinentes, no portal da instituição” mostram que a manutenção da tríade informação-tecnologia-usuário ainda é um grande desafio a ser ultrapassado.

É preciso, estabelecer e manter as relações sócio/informacionais, desenraizando culturas do segredo e dissolvendo as fronteiras do acesso para garantir a sobrevivência da cidadania (evidenciado nas falas dos respondentes ao falar em qualidade do atendimento através do acesso às informações). Possa esta pesquisa acadêmica incitar um diálogo interdisciplinar construtivo com a subjetividade das relações humanas e como estas interferem nos processos informacionais. Possa ainda iniciar um debate interdisciplinar num contexto social organizado e eficiente, sob uma gama de campos, temáticas e questões que poderiam surgir a partir deste debate inicial.

Todas as novas tendências, como o uso das tecnologias nos permite refletir em busca de uma reconfiguração dos espaços informacionais como aponta Jardim (1999a), oportunizando aos atores sociais uma participação ativa na tomada de decisões sobre assuntos que a afetam. O acesso à informação é hoje, fator determinante na qualidade dos serviços prestados aos usuários, no entanto, não é o único fator para tal. Os atores “funcionais” atuam fortemente neste sentido. (Tabela 15). Compreender os processos e intervir de forma satisfatória permite fornecer ao usuário/cidadão mais qualidade. Considerando que os respondentes apontam o caminho para a mudança do próprio comportamento, concluímos que os usuários internos estão abertos às mudanças necessárias ao processo de celeridade do acesso à informação.

Dito isso, podemos concluir que as relações sócio/informacionais contribuem positivamente com a aplicabilidade da LAI no âmbito burocrático da PBPREV ao passo que os atores “funcionais” tomam ciência da importância da disponibilização das informações aos usuários/cidadãos e que são parte fundamental neste processo de promoção de uma sociedade transparente e eficiente.

REFERÊNCIAS

BEAL, Adriana. **Introdução à gestão de tecnologia da informação**. 2007. Disponível em <http://2beal.org/ti/manuais/GTI_INTRO.PDF>. Acesso em: nov. 2012.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Trad. Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1977. 229 p. Disponível em <<http://pt.slideshare.net/alasiasantos/analise-de-conteudo-laurence-bardin>>. Acesso em: mai. 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal. Brasília, DF, 1988.

_____. Decreto n. 5.378, de 23/02/2005. **Diário Oficial** – República Federativa do Brasil: Poder Executivo. Brasília, DF, 2005.

_____. Lei n. 8.159, de 08/01/1991. **Diário Oficial** – República Federativa do Brasil: Poder Executivo. Brasília, DF, 1991.

_____. Lei n. 12.527, de 18/11/2011. **Diário Oficial** – República Federativa do Brasil: Poder Executivo. Brasília, DF, 2011.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Gestão pública para um Brasil de todos: um plano de gestão para o Governo Lula**. Brasília: MP, SEGES, 2003. 30 p.

CAMPINAS. Secretaria Municipal de Gestão e Controle - Departamento de Controle Preventivo. **Acesso à informação na administração pública municipal de Campinas**. Campinas, 2012. 32p. Disponível em <<http://www.campinas.sp.gov.br/sa/impressos/adm/FO1032.pdf>>. Acesso em: mai. 2016.

SADALLA BUCCI, Eduardo. O acesso à informação pública como direito fundamental à cidadania. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XII, n. 67, ago. 2009. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6490>. Acesso em maio 2016.

CANELA, Guilherme; NASCIMENTO, Solano. **Acesso à informação e controle social das políticas públicas**. Brasília, DF: ANDI; Artigo 19, 2009.

CARVALHO, Carlos Eduardo e RONCHI, Carlos César. **Cultura organizacional: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Fundo de cultura. 2005.

CARVALHO, Maria do Carmo A. A. **Participação social no Brasil hoje**. In: Pólis Papers. N. 2. 27 p., 1998. Disponível em: <<http://www.polis.org.br>>. Acesso em: set. 2014.

CASTELLS, Manuel. **Paraísos comunais: identidade e significado na sociedade em rede. O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, vol. 2). Disponível em: <<http://disciplinas.stoa.usp.br/mod/resource/view.php?id=19041>>. Acesso em: mai. 2016

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações** - 7. ed. rev. e atual. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2003 – 6ª reimpressão.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Acesso à informação pública: uma introdução à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Brasília. 2011. Disponível em <<http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/cartilhaacessoainformacao.pdf>>. Acesso em: mar. 2016.

_____. **Mapa da Transparência**. 2013. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/PrevencaodaCorrupcao/BrasilTransparente/MapaTransparencia/index.asp>>. Acesso em: mai. 2016.

CRUZ, June Alisson Westarb. **A Burocracia fora do senso comum**. Rev. Perspec. Contemp. Campo Mourão, v.1, n.1, jan./jul., 2006. Disponível em <<http://revista.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/361>>. Acesso em: mai. 2016.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 4. ed. São Paulo: Saraiva. 2003.

FREIRE, Isa Maria. **Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local**. Ci. Inf., Brasília, v. 35, n. 2, p. 58-67, maio/ago. 2006.

FONSECA, Maria Odília. **Informação e direitos humanos: acesso às informações arquivísticas**. In.: Revista Ciência da Informação, vol.28, n.2 Brasília, maio/ago. 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651999000200007>. Acesso em: out. 2012

FERREIRA, Aurélio Buarque de Hollanda. **Novo aurélio: século XXI. Versão 3.0**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2000.

GUESSER, A. H. **A etnometodologia e a análise da conversação e da fala**. Em Tese, vol. 1, nº 1 (1), p. 149-168. Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC. Disponível em <http://clientes.netvisao.pt/aguesser/publications/h_adalto.pdf>. Acesso em: set. 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GUIMARÃES, Flávio Barcellos (Coord). **Manual de desburocratização e desregulamentação: como tornar burocracias ineficientes em eficientes e com isso facilitar o desenvolvimento da atividade empreendedora em seu município**. Vol. 5. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2008. Disponível em <<http://www.sebraemg.com.br/arquivos/leigeral/Manual%20de%20Desburocratiza%C3%A7%C3%A3o%20e%20Desregulamenta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Vol.%205%20-%20vers%C3%A3o%20final%20-05-02-09.pdf>>. Acesso em: out. 2012.

INSTITUTO HÉLIO BELTRÃO. Brasília. 1999. Disponível em <<http://www.desburocratizar.org.br/>>. Acesso em: out. 2012.

INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA. Revista Eletrônica. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas do Rio de Janeiro, n.1, v.1. 2012. Disponível em <<http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/issue/view/1/showToc>>. Acesso em: out. 2012.

JARDIM, José Maria *et al.* **Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação**. Perspectivas em Ciência da Informação. Rio de Janeiro: v.14, n.1, p.2-22, jan./abr. 2009. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362009000100002&script=sci_arttext>. Acesso em: nov. 2012.

JARDIM, José Maria. **Transparência e Opacidade do Estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental**. Niterói: EDUFF, 1999. Disponível em <<http://www.uff.br/ppgci/editais/transparencia.pdf>>. Acesso em: mar. 2016.

_____. **O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação**. Mesa Redonda Nacional de Arquivos, 1999. Disponível em <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/ mesa/o_acesso__informao_arquivistica_no_brasil.pdf>. Acesso em: nov. 2012.

_____. **A Lei de Acesso à Informação pública: dimensões político-informacionais**. In: XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação da ANCIB, 2012. Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2012. Disponível em <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/68/110>>. Acesso em: mar. 2016.

_____. **A implantação da Lei de Acesso à Informação pública e a gestão da informação arquivística governamental**. Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v.9, n.2, p. 383-405, novembro 2013. Disponível em <<http://www.ibict.br/liinc>>. Acesso em: set. 2014.

KWASNICKA, Eunice Lacava. **Introdução à administração**. 6.ed. São Paulo: Atlas. 2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 6. ed. 2008.

LARAIA, Roque de Barros. **Cultura: um conceito Antropológico**. 14.ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

MAGNANI, M. C. B.; PINHEIRO, M. M. K. "**Regime**" e "**Informação**": a aproximação de dois conceitos e suas aplicações na Ciência da Informação. PBCIB, João Pessoa, v.7, n.1, 2012. p. 593-610. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/viewFile/392/320>>. Acesso em: mai. 2016.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MELLO, Carlos (Org.). **Métodos quantitativos: pesquisa, levantamento ou survey**. Aula 09 da disciplina de metodologia de pesquisa na UNIFEI. Disponível em <http://www.carlosmello.unifei.edu.br/ Disciplinas/Mestrado/PCM-10/Slides-Mestrado/Metodologia_Pesquisa_2012-Slide_Aula_9_Mestrado.pdf>. Acesso em: Mai. 2016.

MENDEL, Toby - **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado**. Título original: Freedom of information: a comparative legal survey – 2.ed. – Brasília: UNESCO, 2009. Disponível em <<http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/liberdade-informacao-estudo-direito-comparado-unesco.pdf>>. Acesso em: set. 2014.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 23. ed. São Paulo: Vozes. 2004.

ORGANISTA, J.H.C. **O olímpo para os sobreviventes: representações sociais e mundo do trabalho**. Revista Espaço Acadêmico, n° 28, setembro/2003. Disponível em <<http://www.espacoacademico.com.br/028/28corganista.htm>>. Acesso em: out. 2013.

PAES, Eneida Bastos. **A construção da Lei de Acesso à Informação Pública no Brasil: desafios na implementação de seus princípios**. Revista do Serviço Público. Brasília, v. 62, n.4, p.407-423, out/dez. 2011.

PARAÍBA. Decreto N°. 33.050, de 26 de junho de 2012. **Diário Oficial do Estado da Paraíba**, Poder Executivo, João Pessoa, PB, 25 jun. 2012. P. 30.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3ª ed. rev. ampl. Rio de Janeiro, Editora Fundação Getúlio Vargas, 1997, 228p.

RICHARDSON, Roberto Jerry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2011.

RODRIGUES, A. ASSMAR, E. M. L. JABLONSKI, B. **Psicologia Social** (Parte 1). 27. ed. revista e ampliada. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009. Disponível em <<http://www.jjire.com.br/psicologia/PSICOLOGIA%20SOCIAL%20parte%201.pdf>>. Acesso em: mai. 2016

SAMPIERI, R. H. COLLADO, C. F. LUCIO, P. B. **Metodologia da Pesquisa**. 3ª ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SANCHES, Rodrigo Otávio. **Desburocratização na administração pública**. 2007. 40. Monografia (Especialista em Administração Pública). Faculdades do Brasil, Curitiba. Disponível em: <<http://www.imap.curitiba.pr.gov.br/wp-content/uploads/2014/03/Desburocratiza%C3%A7%C3%A3o%20na%20administra%C3%A7%C3%A3o%20p%C3%ABlica.pdf>>. Acesso em: jan. 2016

SANTOS, Paloma Maria; BERNARDES, M. Berger; ROVER, A. José **Teoria e prática de governo aberto: lei de acesso à informação nos executivos municipais da região sul**. Florianópolis: Fundação Boiteux 2012. 214 p. (Livro Eletrônico). Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/teoria_e_pratica_de_governo_aberto_verso_final.pdf>. Acesso em> mai. 2016

SÃO PAULO (Estado). Secretaria Municipal de Gestão e Controle. Departamento de Controle Preventivo. **Acesso à Informação na Administração Pública Municipal de Campinas**. São Paulo. 2012. 22p.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas**. 6ª ed. Rio de Janeiro, editora FGV, 2006

SILVA, Armando Malheiros da. **Mediações e mediadores em Ciência da Informação**. Prisma.com. Porto, n.9. 2009. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/700>>. Acesso em: mai. 2016

SILVA, A.M. RIBEIRO, F. **Das “Ciências” Documentais à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular**. 2ª ed. Porto: Edições Afrontamento, 2008. (Coleção: Biblioteca das Ciências do Homem)

SILVA, A.M. et al. **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. 3ª ed. Porto: Edições Afrontamento, 2009. (Coleção: Biblioteca das Ciências do Homem)

SOUZA, Victor Roberto Corrêa de. **O Acesso à Informação na Legislação Brasileira**. Ver. SJRJ, Rio de Janeiro, v.19, n.33, p.161-181, abr.2012. Disponível em <http://www4.jfrj.jus.br/seer/index.php/revista_sjrj/article/viewFile/316/277 >. Acesso em: set. 2014.

TRIVIÑOS. Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. São Paulo: Editora Martin Claret, 2002.

_____. **Conceitos Sociológicos Fundamentais**. Tradução de Artur Morão. Covilhã: Luso Sofia, 2010. (Coleção: Textos Clássicos de Filosofia). Disponível em: <http://www.lusosofia.net/textos/weber_max_conceitos_sociologicos_fundamentais.pdf>. Acesso em: mai. 2016.

_____. **Sociologia da Dominação: Natureza, Pressupostos e Desenvolvimento da Dominação Burocrática**. In: _____ **Economia e Sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**. v.2. Tradução de Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa; Revisão técnica de Gabriel Cohn. São Paulo: Universidade de Brasília, 2004.

_____. **O que é Burocracia?**. Sd. Disponível em <http://www2.cfa.org.br/publicacoes/o-que-e-a-burocracia/livro_burocracia_diagramacao_final.pdf>. Acesso em: out. 2012.

APÊNDICES

APÊNDICE A - ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO

Durante a observação participante procuramos observar quatro aspectos:

- 1 – Quais as características das informações produzidas e/ou recebidas pela instituição?
- 2 – Como os usuários percebem a burocracia e o impacto disso nas relações sócio/informacionais?
- 3 – Dificuldades e facilidades no acesso à informação devido à disposição do fluxo informacional na instituição.
- 4 - Quais as potencialidades das tecnologias da informação e comunicação auxiliada pela Lei de Acesso à Informação?

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Informações para o(a) participante voluntário(a):

Você está convidado(a) a responder este questionário anônimo que faz parte da coleta de dados da pesquisa **A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO APLICADA NA PBPREV TENDO COMO PREMISSA O PROCESSO ADMINISTRATIVO**, sob responsabilidade do(a) pesquisador(a) graduanda Rozelania de Souza, Contato (roze3029@gmail.com), sob a orientação do Prof. Dr. Vancarder Brito Sousa, do curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba.

Caso você concorde em participar da pesquisa, leia com atenção os seguintes pontos: a) você é livre para, a qualquer momento, recusar-se a responder às perguntas que lhe ocasionem constrangimento de qualquer natureza; b) você pode deixar de participar da pesquisa e não precisa apresentar justificativas para isso; c) sua identidade será mantida em sigilo; d) caso você queira, poderá ser informado(a) de todos os resultados obtidos com a pesquisa, independentemente do fato de mudar seu consentimento em participar da pesquisa; e) os dados aqui coletados serão apenas para uso acadêmico.

IDENTIFICAÇÃO				
Profissão/Cargo	Tempo de serviço	Idade	Sexo	
			F	M

01. No seu entendimento a instituição fornece as informações requeridas com rapidez?

() SIM () NÃO () AS VEZES

Em caso negativo justifique

02. Sendo funcionário de uma instituição pública, com que frequência você busca informações em outras instituições públicas?

- AS VEZES RARAMENTE FREQUENTEMENTE SEMPRE
 NUNCA

03. As informações recebidas por você, vindas de outras instituições, são satisfatórias em relação ao tempo de espera?

- SIM NÃO

Em caso negativo informe os motivos:

04. Você costuma orientar os usuários que buscam informações, na instituição na qual você trabalha, quanto a legislação, seus prazos e os direitos que o usuário pode usufruir?

- SIM NÃO AS VEZES

Em caso negativo informe os motivos:

05. Você sabe do que se trata a Lei 12527/2011, também conhecida como a Lei de Acesso a Informação?

- SIM - responda à questão seguinte NÃO - responda à questão nº 07

06. Qual o seu grau de conhecimento acerca da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)?

- POUCO MUITO RAZOÁVEL NENHUM

07. Como você procurou ou recebeu informações a respeito desta lei?

- COLEGAS RÁDIO/TV JORNAIS MÍDIAS SOCIAIS
OUTROS _____

08. No seu entendimento a lei 12527/2011 (Lei de Acesso à Informação) facilita ou atrapalha o atendimento aos usuários dentro das instituições públicas? Justifique

09. O arquivo da sua instituição aplica a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)?

- SIM NÃO AS VEZES DESCONHECE

10. Se o arquivo faz uso da lei, em que escala ele atende as suas necessidades informacionais?

- PARCIALMENTE TOTALMENTE NÃO ATENDE

- DESCONHECE

11. Os gestores da instituição incentivam seus colaboradores a colocar a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação em prática)?

SIM NÃO AS VEZES DESCONHEÇE

Em caso positivo informe os motivos:

12. Caso você fosse o gestor da instituição, qual seria sua ação no sentido de facilitar o acesso a informação?

Obrigado pela sua colaboração!

APÊNDICE C - MENSURAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

I – Quanto ao perfil dos respondentes

Tabela 1: Profissão ou cargo dos respondentes

PROFISSÃO/ CARGO	Nº de respondentes	% aproximada
Estagiário(a)	11	39%
Agente Previdenciário	2	7%
Administrador(a)	2	7%
Agente Administrativo	3	11%
Assessoria Técnica	1	4%
Advogado(a)	4	14%
Funcionário(a) Público(a)	2	7%
Secretário(a) Executivo(a)	1	4%
Não especificado	2	7%

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 2: Tempo de Serviço

TEMPO DE SERVIÇO	Nº de respondentes	% aproximada
Até 01 ano	11	39%
Entre 01 e 15 anos	5	18%
Entre 16 e 30 anos	6	21%
Mais de 30 anos	3	11%
Não especificado	3	11%

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 3: Faixa Etária

IDADE	Nº de respondentes	% aproximada
Até 20 anos	3	11%
Entre 21 e 30 anos	10	36%
Entre 31 e 40 anos	4	14%
Acima de 41 anos	9	32%
Não especificado	2	7%

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 4: Gênero

SEXO	Nº de respondentes	% aproximada
Feminino	17	61%
Masculino	9	32%
Não especificado	2	7%

Fonte: Pesquisa da autora.

Na pesquisa pôde-se notar que a faixa etária de até 30 anos é marcante na instituição, somando 47% dos respondentes, observamos ainda que o tempo de serviço da maior parcela dos usuários internos que corresponde a 39% se deve a forte presença de estagiários que

interagem com o arquivo e o uso, tramitação e disponibilidade das informações, conforme explicitado acima.

II - Quanto a disponibilidade das informações e aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação:

Tabela 5: Rapidez no Fornecimento das Informações

01. No seu entendimento a instituição fornece as informações requeridas com rapidez?

() SIM () NÃO () ÀS VEZES

Em caso negativo justifique

Questão 01:	Sim	Não	Às vezes
Número de respondentes	19	-	9
% aproximada	68%	-	32%

Observações: Um (01) respondente atribuiu a rapidez (as vezes) da disponibilidade de informações ao quantitativo de funcionários "No caso do setor que eu trabalho há uma grande movimentação de processos e poucos funcionários para cumprir a responsabilidade". Um (01) outro destacou "nem sempre dispomos da informação requerida". O respondente não especificou se a informação não estava disponível na instituição ou se ela é inexistente

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 6: Frequência na Busca das Informações

02. Sendo funcionário de uma instituição pública, com que frequência você busca informações em outras instituições públicas?

() AS VEZES () RARAMENTE () FREQUENTEMENTE () SEMPRE

() NUNCA

Questão 02:	As vezes	Raramente	Frequentemente	Sempre	Nunca
Número de respondentes	12	3	9	2	2
% aproximada	43%	11%	32%	7%	7%

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 7: Satisfação em Relação ao Tempo de Espera nas Solicitações em Outras Instituições

03. As informações recebidas por você, vindas de outras instituições, são satisfatórias em relação ao tempo de espera?

() SIM () NÃO

Em caso negativo informe os motivos:

Questão 03:	Sim	Não	Não opinou
Número de	21	5	2

respondentes			
% aproximada	75%	18%	7%
Observações:	Dos cinco (05) respondentes, três (03) deram como motivo a "burocracia" (entendido como disfunção burocrática) "Burocracia administrativa, ausência de digitalização dos dados" "Há uma demora causada pela burocracia e tramitação do próprio pedido de colaboração" "Às vezes, mas a burocracia e falta de um sistema integrado de informação, entre os órgãos, dificulta o resultado prático". Outro respondente considera o atendimento como motivo "Muitas vezes a espera, falta de paciência prejudicam o atendimento". Um outro não opinou.		

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 8: Comportamento dos Agentes na Orientação aos Usuários Acerca da Legislação

04. Você costuma orientar os usuários que buscam informações, na instituição na qual você trabalha, quanto a legislação, seus prazos e os direitos que o usuário pode usufruir?

() SIM () NÃO () ÀS VEZES

Em caso negativo informe os motivos:

Questão 04:	Sim	Não	Às vezes
Número de respondentes	18	4	6
% aproximada	64%	14%	21%

Observações: Dos quatro (04) respondentes que assinalaram “não”, dois (02) justificaram "Eu não trabalho diretamente com o público" e "nunca achei necessário". Dos seis (06) respondentes, um (01) justificou "Não trabalho diretamente com atendimento ao público, mas sempre que atendo e que sou questionada informo com clareza"

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 9: Conhecimento da Lei de Acesso à Informação

05. Você sabe do que se trata a Lei 12527/2011, também conhecida como a Lei de Acesso a Informação?

() SIM - responda à questão seguinte () NÃO - responda à questão nº 07

Questão 05:	Sim	Não	Sem resposta
Número de respondentes	17	9	2

% aproximada	61%	32%	7%
--------------	-----	-----	----

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 10: Grau de Conhecimento da LAI

06. Qual o seu grau de conhecimento acerca da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)?

() POUCO () MUITO () RAZOÁVEL () NENHUM

Questão 06:	Pouco	Muito	Razoável	Nenhum	Sem resposta
Número de respondentes	7	1	13	5	2
% aproximada	25%	4%	46%	18%	7%

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 11: Formas de Obter Informações Sobre a LAI

07. Como você procurou ou recebeu informações a respeito desta lei?

() COLEGAS () RÁDIO/TV () JORNAIS () MÍDIAS SOCIAIS
OUTROS _____

Questão 07:	Colegas	Rádio/TV	Jornais	Mídias Sociais	Outros	Sem resposta
Número de respondentes	4	1	1	9	6	7
% aproximada	14%	4%	4%	32%	21%	25%

Observações Entre as outras formas de conhecimento acerca da LAI foram citados livros, a Universidade e a internet sendo também colocado por um respondente que obteve as informações por necessidade da profissão (advogado).

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 12: Potencialidades da Aplicação da LAI na Instituição

08. No seu entendimento a lei 12527/2011 facilita ou atrapalha o atendimento aos usuários dentro das instituições públicas? Justifique

Questão 08:

Observações Totalizando um percentual de 79% dos respondentes, estes afirmaram que a lei facilita o atendimento aos usuários, no entanto, uma parcela de 57% vai além de afirmar a facilidade no atendimento. Entendem que a aplicação da Lei facilita o atendimento aos usuários devido a um maior acesso às informações dando celeridade aos procedimentos administrativos, traz esclarecimentos aos usuários/cidadãos garantindo maior transparência dos dados fornecidos pelas instituições

Acrescentando ainda um dos respondentes afirmou “facilita, embora corriqueiramente gere interpretações equivocadas”. Dois outros apontam ainda uma aproximação do usuário/cidadão com a instituição.

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 13: Aplicabilidade da LAI na Instituição

09. O arquivo da sua instituição aplica a Lei 12.527/2011?

SIM NÃO AS VEZES DESCONHECE

Questão 09:	Sim	Não	Às vezes	Desconhece	Sem resposta
Número de respondentes	13	2	4	7	2
% aproximada	46%	7%	14%	25%	7%

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 14: Grau de Aplicabilidade da LAI na Instituição

10. Se o arquivo faz uso da lei, em que escala ele atende as suas necessidades informacionais?

PARCIALMENTE TOTALMENTE NÃO ATENDE
 DESCONHECE

Questão 10:	Parcialmente	Totalmente	Não atende	Desconhece	Sem resposta
Número de respondentes	8	8	1	6	5
% aproximada	29%	29%	4%	21%	18%

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 15: Incentivo dos Gestores na Aplicação da LAI

11. Os gestores da instituição incentivam seus colaboradores a colocar a Lei de Acesso a Informação em prática?

SIM NÃO AS VEZES DESCONHECE

Em caso positivo informe os motivos:

Questão 11:	Sim	Não	Às vezes	Desconhece	Sem resposta
Número de respondentes	3	2	5	15	3
% aproximada	11%	7%	18%	54%	11%

Observações Um dos respondentes justificou como o incentivo devido à natureza da atividade da instituição. “A instituição lida com as informações dos servidores aposentados e pensionistas e há uma conscientização para se prestar as informações corretas e de forma rápida aos interessados”.

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 16: Formas de Facilitar o Acesso à Informação

12. Caso você fosse o gestor da instituição, qual seria sua ação no sentido de facilitar o acesso a informação?

Questão 12:

Observações Do total de vinte e oito (28) respondentes, onze não responderam à questão, informando verbalmente a pesquisadora que não se veem na posição de gestor da instituição, correspondendo a 39% dos respondentes. Os demais dezessete (17), totalizando 61% identificamos nas respostas, três aspectos por eles elencados: que é preciso garantir o acesso a informação, seja na forma física ou em ambiente digital, que é preciso uma maior capacitação dos funcionários para melhor atender aos usuários/cidadãos e que o uso das TIC's é ponto chave na evolução da relação sócio/informacional garantindo transparência e visibilidade à instituição. Um respondente coloca que “adaptando sempre que possível a moderna tecnologia, via internet de dados essenciais dos servidores públicos, aposentados, pensionistas e seus dependentes, para facilitar o acesso”. Um outro discorre “como gestor, eu abriria cada vez mais o acesso às pessoas em relação as coisas que sejam pertinentes a eles próprios, para que assim haja mais transparência no órgão em questão, tanto aos atos, quanto à legalidade de suas ações”. Corroborando com a afirmativa acima no terceiro aspecto identificado, um respondente aponta “preparar os funcionários da instituição através de cursos além de disponibilizar, todas as informações pertinentes, no portal da instituição”

Fonte: Pesquisa da autora.

ANEXOS

ANEXO A – LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

**Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos**

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no **caput** refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VII - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VIII - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

IX - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

CAPÍTULO II DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º O acesso à informação previsto no **caput** não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

§ 4º A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e entidades referidas no art. 1º, quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 desta Lei.

§ 5º Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 6º Verificada a hipótese prevista no § 5º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o **caput**, deverão constar, no mínimo:

- I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;
- II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;
- III - registros das despesas;
- IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;
- V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e
- VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 2º Para cumprimento do disposto no **caput**, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

- I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;
- III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;
- IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
- V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;
- VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;
- VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

§ 4º Os Municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no art. 73-B da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

CAPÍTULO III DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Do Pedido de Acesso

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no **caput**, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso,

prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Art. 12. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. Estará isento de ressarcir os custos previstos no **caput** todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 13. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 14. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

Seção II

Dos Recursos

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

I - o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;

II - a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e

IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 3º Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35.

Art. 17. No caso de indeferimento de pedido de desclassificação de informação protocolado em órgão da administração pública federal, poderá o requerente recorrer ao Ministro de Estado da área, sem prejuízo das competências da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, previstas no art. 35, e do disposto no art. 16.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido às autoridades mencionadas depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior à autoridade que exarou a decisão impugnada e, no caso das Forças Armadas, ao respectivo Comando.

§ 2º Indeferido o recurso previsto no **caput** que tenha como objeto a desclassificação de informação secreta ou ultrassecreta, caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações prevista no art. 35.

Art. 18. Os procedimentos de revisão de decisões denegatórias proferidas no recurso previsto no art. 15 e de revisão de classificação de documentos sigilosos serão objeto de regulamentação própria dos Poderes Legislativo e Judiciário e do Ministério Público, em seus respectivos âmbitos, assegurado ao solicitante, em qualquer caso, o direito de ser informado sobre o andamento de seu pedido.

Art. 19. (VETADO).

§ 1º (VETADO).

§ 2º Os órgãos do Poder Judiciário e do Ministério Público informarão ao Conselho Nacional de Justiça e ao Conselho Nacional do Ministério Público, respectivamente, as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações de interesse público.

Art. 20. Aplica-se subsidiariamente, no que couber, a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, ao procedimento de que trata este Capítulo.

CAPÍTULO IV DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 21. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único. As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso.

Art. 22. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público.

Seção II

Da Classificação da Informação quanto ao Grau e Prazos de Sigilo

Art. 23. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

- I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;
- II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;

VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;

VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou

VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Art. 24. A informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada.

§ 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista no **caput**, vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes:

I - ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos;

II - secreta: 15 (quinze) anos; e

III - reservada: 5 (cinco) anos.

§ 2º As informações que puderem colocar em risco a segurança do Presidente e Vice-Presidente da República e respectivos cônjuges e filhos(as) serão classificadas como reservadas e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º, poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, a informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

§ 5º Para a classificação da informação em determinado grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I - a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado; e

II - o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

Seção III

Da Proteção e do Controle de Informações Sigilosas

Art. 25. É dever do Estado controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas produzidas por seus órgãos e entidades, assegurando a sua proteção. (Regulamento)

§ 1º O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma do regulamento, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 2º O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo.

§ 3º Regulamento disporá sobre procedimentos e medidas a serem adotados para o tratamento de informação sigilosa, de modo a protegê-la contra perda, alteração indevida, acesso, transmissão e divulgação não autorizados.

Art. 26. As autoridades públicas adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado hierarquicamente conheça as normas e observe as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações sigilosas.

Parágrafo único. A pessoa física ou entidade privada que, em razão de qualquer vínculo com o poder público, executar atividades de tratamento de informações sigilosas adotará as providências necessárias para que seus empregados, prepostos ou representantes observem as medidas e procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação desta Lei.

Seção IV

Dos Procedimentos de Classificação, Reclassificação e Desclassificação

Art. 27. A classificação do sigilo de informações no âmbito da administração pública federal é de competência: (Regulamento)

I - no grau de ultrassecreto, das seguintes autoridades:

- a) Presidente da República;
- b) Vice-Presidente da República;
- c) Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas;
- d) Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica; e
- e) Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior;

II - no grau de secreto, das autoridades referidas no inciso I, dos titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista; e

III - no grau de reservado, das autoridades referidas nos incisos I e II e das que exerçam funções de direção, comando ou chefia, nível DAS 101.5, ou superior, do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores, ou de hierarquia equivalente, de acordo com regulamentação específica de cada órgão ou entidade, observado o disposto nesta Lei.

§ 1º A competência prevista nos incisos I e II, no que se refere à classificação como ultrassecreta e secreta, poderá ser delegada pela autoridade responsável a agente público, inclusive em missão no exterior, vedada a subdelegação.

§ 2º A classificação de informação no grau de sigilo ultrassecreto pelas autoridades previstas nas alíneas “d” e “e” do inciso I deverá ser ratificada pelos respectivos Ministros de Estado, no prazo previsto em regulamento.

§ 3º A autoridade ou outro agente público que classificar informação como ultrassecreta deverá encaminhar a decisão de que trata o art. 28 à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35, no prazo previsto em regulamento.

Art. 28. A classificação de informação em qualquer grau de sigilo deverá ser formalizada em decisão que conterá, no mínimo, os seguintes elementos:

I - assunto sobre o qual versa a informação;

II - fundamento da classificação, observados os critérios estabelecidos no art. 24;

III - indicação do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, conforme limites previstos no art. 24; e

IV - identificação da autoridade que a classificou.

Parágrafo único. A decisão referida no **caput** será mantida no mesmo grau de sigilo da informação classificada.

Art. 29. A classificação das informações será reavaliada pela autoridade classificadora ou por autoridade hierarquicamente superior, mediante provocação ou de ofício, nos termos e prazos previstos em regulamento, com vistas à sua desclassificação ou à redução do prazo de sigilo, observado o disposto no art. 24. (Regulamento)

§ 1º O regulamento a que se refere o **caput** deverá considerar as peculiaridades das informações produzidas no exterior por autoridades ou agentes públicos.

§ 2º Na reavaliação a que se refere o **caput**, deverão ser examinadas a permanência dos motivos do sigilo e a possibilidade de danos decorrentes do acesso ou da divulgação da informação.

§ 3º Na hipótese de redução do prazo de sigilo da informação, o novo prazo de restrição manterá como termo inicial a data da sua produção.

Art. 30. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento:

I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;

II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

§ 1º Os órgãos e entidades deverão manter exemplar da publicação prevista no **caput** para consulta pública em suas sedes.

§ 2º Os órgãos e entidades manterão extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

Seção V

Das Informações Pessoais

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

§ 3º O consentimento referido no inciso II do § 1º não será exigido quando as informações forem necessárias:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem;

III - ao cumprimento de ordem judicial;

IV - à defesa de direitos humanos; ou

V - à proteção do interesse público e geral preponderante.

§ 4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

§ 5º Regulamento disporá sobre os procedimentos para tratamento de informação pessoal.

CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no **caput** serão consideradas:

I - para fins dos regulamentos disciplinares das Forças Armadas, transgressões militares médias ou graves, segundo os critérios neles estabelecidos, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal; ou

II - para fins do disposto na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e suas alterações, infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios nela estabelecidos.

§ 2º Pelas condutas descritas no **caput**, poderá o militar ou agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas Leis nºs 1.079, de 10 de abril de 1950, e 8.429, de 2 de junho de 1992.

Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - rescisão do vínculo com o poder público;

IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

Art. 34. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com órgãos ou entidades, tenha acesso a informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 35. (VETADO).

§ 1º É instituída a Comissão Mista de Reavaliação de Informações, que decidirá, no âmbito da administração pública federal, sobre o tratamento e a classificação de informações sigilosas e terá competência para:

I - requisitar da autoridade que classificar informação como ultrassecreta e secreta esclarecimento ou conteúdo, parcial ou integral da informação;

II - rever a classificação de informações ultrassecretas ou secretas, de ofício ou mediante provocação de pessoa interessada, observado o disposto no art. 7º e demais dispositivos desta Lei; e

III - prorrogar o prazo de sigilo de informação classificada como ultrassecreta, sempre por prazo determinado, enquanto o seu acesso ou divulgação puder ocasionar ameaça externa à soberania nacional ou à integridade do território nacional ou grave risco às relações internacionais do País, observado o prazo previsto no § 1º do art. 24.

§ 2º O prazo referido no inciso III é limitado a uma única renovação.

§ 3º A revisão de ofício a que se refere o inciso II do § 1º deverá ocorrer, no máximo, a cada 4 (quatro) anos, após a reavaliação prevista no art. 39, quando se tratar de documentos ultrassecretos ou secretos.

§ 4º A não deliberação sobre a revisão pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações nos prazos previstos no § 3º implicará a desclassificação automática das informações.

§ 5º Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observado o mandato de 2 (dois) anos para seus integrantes e demais disposições desta Lei. (Regulamento)

Art. 36. O tratamento de informação sigilosa resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atenderá às normas e recomendações constantes desses instrumentos.

Art. 37. É instituído, no âmbito do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, o Núcleo de Segurança e Credenciamento (NSC), que tem por objetivos: (Regulamento)

I - promover e propor a regulamentação do credenciamento de segurança de pessoas físicas, empresas, órgãos e entidades para tratamento de informações sigilosas; e

II - garantir a segurança de informações sigilosas, inclusive aquelas provenientes de países ou organizações internacionais com os quais a República Federativa do Brasil tenha firmado tratado, acordo, contrato ou qualquer outro ato internacional, sem prejuízo das atribuições do Ministério das Relações Exteriores e dos demais órgãos competentes.

Parágrafo único. Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento do NSC.

Art. 38. Aplica-se, no que couber, a Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997, em relação à informação de pessoa, física ou jurídica, constante de registro ou banco de dados de entidades governamentais ou de caráter público.

Art. 39. Os órgãos e entidades públicas deverão proceder à reavaliação das informações classificadas como ultrassecretas e secretas no prazo máximo de 2 (dois) anos, contado do termo inicial de vigência desta Lei.

§ 1º A restrição de acesso a informações, em razão da reavaliação prevista no **caput**, deverá observar os prazos e condições previstos nesta Lei.

§ 2º No âmbito da administração pública federal, a reavaliação prevista no **caput** poderá ser revista, a qualquer tempo, pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observados os termos desta Lei.

§ 3º Enquanto não transcorrido o prazo de reavaliação previsto no **caput**, será mantida a classificação da informação nos termos da legislação precedente.

§ 4º As informações classificadas como secretas e ultrassecretas não reavaliadas no prazo previsto no **caput** serão consideradas, automaticamente, de acesso público.

Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

Art. 41. O Poder Executivo Federal designará órgão da administração pública federal responsável:

I - pela promoção de campanha de abrangência nacional de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

II - pelo treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

III - pelo monitoramento da aplicação da lei no âmbito da administração pública federal, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 30;

IV - pelo encaminhamento ao Congresso Nacional de relatório anual com informações atinentes à implementação desta Lei.

Art. 42. O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 43. O inciso VI do art. 116 da Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 116.

.....
VI - levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração;

.....” (NR)

Art. 44. O Capítulo IV do Título IV da Lei nº 8.112, de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 126-A:

“Art. 126-A. Nenhum servidor poderá ser responsabilizado civil, penal ou administrativamente por dar ciência à autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, a outra autoridade competente para apuração de informação concernente à prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento, ainda que em decorrência do exercício de cargo, emprego ou função pública.”

Art. 45. Cabe aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, em legislação própria, obedecidas as normas gerais estabelecidas nesta Lei, definir regras específicas, especialmente quanto ao disposto no art. 9º e na Seção II do Capítulo III.

Art. 46. Revogam-se:

I - a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005; e

II - os arts. 22 a 24 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991.

Art. 47. Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

Brasília, 18 de novembro de 2011; 190º da Independência e 123º da República.
 DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardoso

Celso Luiz Nunes Amorim

Antonio de Aguiar Patriota

Miriam Belchior

Paulo Bernardo Silva

Gleisi Hoffmann

José Elito Carvalho Siqueira

Helena Chagas

Luís Inácio Lucena Adams

Jorge Hage Sobrinho

Maria do Rosário Nunes

Este texto não substitui o publicado no DOU de 18.11.2011 - Edição extra